



Krakowska Szkoła Wyższa im. Andrzeja Frycza Modrzewskiego

WYDZIAŁ STOSUNKÓW MIĘDZYNARODOWYCH  
KIERUNEK: TURYSTYKA MIĘDZYNARODOWA

Ćwiczenia z przedmiotu

# Systemy komputerowe w zarządzaniu hotelem

Na podstawie dokumentacji Systemu AMADEUS  
opracował

Wojciech Z. Chmielowski

**Globalny System Rezerwacyjny**

**amADEUS**  
Your technology partner

Wybrane zagadnienia • Stan na czerwiec 2008 r.

Kraków 2008

Rada Wydawnicza Krakowskiej Szkoły Wyższej im. Andrzeja Frycza Modrzewskiego:  
Klemens Budzowski, Maria Kapiszewska, Zbigniew Maciąg, Jacek Majchrowski,

Projekt okładki:  
Joanna Sroka

Korekta:  
Oleg Aleksejczuk

ISBN: 978-83-7571-013-7

Copyright© by Krakowska Szkoła Wyższa im. Andrzeja Frycza Modrzewskiego  
Kraków 2008

Żadna część tej publikacji nie może być powielana ani magazynowana  
w sposób umożliwiający ponowne wykorzystanie, ani też rozpowszechniana  
w jakiegokolwiek formie za pomocą środków elektronicznych, mechanicznych, kopiujących,  
nagrywających i innych, bez uprzedniej pisemnej zgody właściciela praw autorskich.

Na zlecenie:  
Krakowskiej Szkoły Wyższej im. Andrzeja Frycza Modrzewskiego  
[www.ksw.edu.pl](http://www.ksw.edu.pl)

Wydawca:  
Oficyna Wydawnicza AFM  
Krakowskie Towarzystwo Edukacyjne sp. z o.o.  
Kraków 2008

Sprzedaż prowadzi Księgarnia Krakowskiego Towarzystwa Edukacyjnego sp. z o.o.  
Kampus Krakowskiej Szkoły Wyższej im. Andrzeja Frycza Modrzewskiego  
ul. Gustawa Herlinga-Grudzińskiego 1, 30-705 Kraków  
Tel./faks: (012) 252 45 93  
e-mail: [ksiegarnia@kte.pl](mailto:ksiegarnia@kte.pl)

Skład:  
Joanna Sroka

Druk:  
Platan

# Spis treści

## 1. Wstęp

1.1. Rys historyczny hotelarstwa .....	5
1.2. Definicja hotelarstwa .....	5
1.3. Klasyfikacja obiektów .....	6
1.4. Usługa hotelarska .....	6
1.4.1. Świadczenia kwaterunkowe: .....	6
1.4.2. Świadczenia zaspokajające potrzebę żywienia: .....	6
1.4.3. Świadczenia kulturalno-rozrywkowe: .....	6
1.4.4. Opieka nad zdrowiem .....	6
1.5. Rodzaj i podział usług .....	7
1.5.1. Wynajem pokoi hotelowych .....	7
1.5.2. Realizacja kompleksu produkcji i usług gastronomicznych .....	7
1.5.3. Prowadzenie działalności rozrywkowej .....	7
1.5.4. Zespół typowych usług .....	7
1.5.5. Działalność usługowa .....	7
1.5.6. Świadczenie usług dla swoich gości .....	8
1.5.8. Wynajem sal i urządzeń .....	8
1.5.9. Usługi o charakterze sportowo-rekreacyjnym .....	8
1.5.11. Świadczenie usług sanatoryjnych .....	8
1.6. Kategoryzacja obiektów hotelowych .....	8
1.6.1. Hotele .....	8
1.6.2. Motele .....	8
1.6.3. Pensjonaty .....	8
1.6.4. Schroniska .....	9
1.6.5. Zajazdy .....	9
1.6.6. Kempingi .....	9
1.6.7. Pola biwakowe .....	9
1.6.8. Schroniska młodzieżowe .....	9
1.7. Międzynarodowe łańcuchy hotelowe .....	9
1.7.1. Marriott International Hotel Inc. ....	9
1.7.2. Accor .....	9
1.7.3. Radisson Hotels SAS .....	10
1.7.4. Sheraton Corporation ITT .....	10
1.7.5. Hyatt Corporation .....	10
1.7.6. Le Royal Meridien Hotels and Resorts .....	10
1.8. Dwa najbardziej luksusowe hotele na świecie .....	10
Burj Al Arab .....	10
Emirates Palace Hotel .....	12
Historia przedsiębiorstwa Kempinski .....	13
1.9. AMADEUS w Krakowskiej Szkole Wyższej im. Andrzeja Frycza Modrzewskiego ....	13

## 2. SEGMENT HOTELOWY

2.1. Tryb tekstowy (Command Page) .....	15
Ćwiczenie nr 1. Segment Hotelowy (Command Page). Strony informacyjne i transakcje wyświetlające listy hoteli .....	17
Ćwiczenie nr 2. HOTEL AVAILABILITY. HOTEL SELL .....	23

## **SEGMENT HOTELOWY**

2.2. Tryb graficzny.....	35
Ćwiczenie nr 3. Segment hotelowy (tryb graficzny) część I.....	37
Ćwiczenie nr 4. Segment hotelowy (tryb graficzny) część II .....	51
Ćwiczenie nr 5. Rezerwacja lotniczo-hotelowa .....	61

## **3. SEGMENT SAMOCHODOWY**

3.1. Tryb tekstowy (Command Page).....	65
Ćwiczenie nr 6. Strony informacyjne i transakcje wyświetlające listy CAR AVAILIBILITY – część I .....	67
Ćwiczenie nr 7. CAR AVAILIBILITY – część II. CAR SELL .....	75

## **SEGMENT SAMOCHODOWY**

3.2. Tryb graficzny.....	81
Ćwiczenie nr 8. Sposób przeprowadzenia rezerwacji .....	83
Ćwiczenie nr 9. Rezerwacja lotniczo–hotelowo–samochodowa .....	97

## **4. SEGMENT KOLEJOWY**

4.1. Tryb tekstowy (Command Page).....	99
Ćwiczenie nr 10. AVAILABILITY. SCHEDULE. TIMETABLE.....	103

## **SEGMENT KOLEJOWY**

4.2. Tryb graficzny.....	109
Ćwiczenie nr 11. AVAILABILITY. SCHEDULE. TIMETABLE. SELL .....	111
Ćwiczenie nr 12. Rezerwacja lotniczo–hotelowo–samochodowo–kolejowa .....	117

## **5. DODATEK**

Praca z programem E-koncept.....	119
Ćwiczenie nr 13. Rezerwacja hotelowa. Pobyt w hotelu dla indywidualnej osoby według systemu E-Koncept.....	121
Ćwiczenie nr 14. Rezerwacja hotelowa grupowa. Pobyt w hotelu dla grupy według systemu E-Koncept .....	133

# 1. Wstęp

## 1.1. Rys historyczny hotelarstwa

Od tysięcy lat ludzie zmieniali swoje miejsce pobytu. Powody tego były różne:

- od wędrówek handlowych,
- religijnych,
- towarzyskich,
- aż po podróże turystyczne.

Pierwsze ślady zorganizowanego celowo budownictwa w zakresie dawania schronienia pochodzą z terenów Bliskiego Wschodu i sięgają II tysiąclecia p.n.e. Najstarsze formy domów zajezdnych dla kupców powstały wzdłuż naturalnych szlaków podróży, w miejscach z pitną wodą, oddalonych od siebie około jednego dnia podróży i nosiły nazwę „karawanseraj”.

W starożytnej Grecji i Rzymie około IV wieku p.n.e. istniały domy gościnne, szczególnie w miastach związanych z kulturą bogów, igrzyskami, targami handlowymi.

Nowożytne hotelarstwo, jego pierwowzór, powstało we Francji, w Paryżu.

Pod nazwą **hotel** rozumiano budynek, którego właściciel trudnił się zawodowo wynajmowaniem pokoi noclegowych i przygotowaniem wyżywienia dla podróżnych. Pełny rozwój hotelarstwa przypada na XIX wiek. W 1829 roku w Bostonie w USA powstał hotel „Tremont”, który jako pierwszy wprowadził: bagażowych, posłańców, recepcjonistów, pokoje 1 i 2-osobowe z WC, karty menu w restauracji.

**Hotelarstwo** – zatem jest to społecznie zorganizowana działalność usługowa polegająca na udzielaniu gościny osobom przyjezdnym. Jej zadaniem jest zaspokajanie potrzeb nocnego i dziennego wypoczynku, wyżywienia, higieny, opieki zdrowotnej i nad mieniem, łączności z otoczeniem oraz rozrywek kulturalnych.

## 1.2. Definicja hotelarstwa

Hotelarstwo – to zbiór hoteli, które mogą występować jako:

- firmy rodzinne,
- spółki bądź łańcuchy hotelowe,
- zrzeszenia gospodarcze hoteli.

Jest to działalność polegająca na udzielaniu gościny w celach zarobkowych. Hotelarstwo jest podstawową branżą turystyki jako gałęzią gospodarki narodowej. Jest to także zawód polegający na umiejętności świadczenia usług. Usługi hotelarskie są przedmiotem działalności gospodarczej i są w różnych formach płatne, bezpłatne oraz w zasadzie krótkotrwałe. Hotelarstwo jest rodzajem działalności, w wyniku której zaspokajane są potrzeby lecz nie powstają nowe wyroby. Z tego powodu usługi hotelarskie nazywa się usługami niematerialnymi.

### 1.3. Klasyfikacja obiektów

- zakłady hotelarskie właściwe (hotele, motele, schroniska, zajazdy, inne),
- zakłady uzupełniające (schroniska młodzieżowe, ośrodki kolonijne, wioski wakacyjne, pokoje gościnne, kwatery prywatne, schroniska górskie),
- zakłady uzdrowiskowe (domy zdrojowe, sanatoria, obiekty rehabilitacyjne),
- pensjonaty.

Typy hoteli:

- miejskie – dla podróżnych w centrach miejskich,
- rezydenckie i wakacyjne,
- dla podróżnych tranzytowych,
- kongresowe.

### 1.4. Usługa hotelarska

- to zespół działań osób zatrudnionych w zakładzie hotelarskim przy wykorzystaniu specjalnie do tego celu przystosowanych urządzeń technicznych.

Składa się z wielu świadczeń związanych z zapewnieniem podstawowych potrzeb bytowych takich jak:

- zakwaterowanie,
- wyżywienie,
- rozrywka,
- opieka nad zdrowiem.

6

#### 1.4.1. Świadczenia kwaterunkowe:

- zapewnienie wygodnego snu w nocy, a w dzień spokojnego odpoczynku oraz warunków do czytania i pisania itp.,
- zapewnienie utrzymania higieny osobistej,
- stworzenie warunków do bezpiecznego przechowywania rzeczy osobistego użytku, pieniędzy, przedmiotów wartościowych oraz własnych środków lokomocji,
- udzielanie wszelkich niezbędnych informacji oraz możliwość korzystania z telefonu, faksu, TV itp.,
- pranie bielizny osobistej, drobne naprawy ubrań, czyszczenie obuwia.

#### 1.4.2. Świadczenia zaspokajające potrzebę żywienia:

- zakład hotelarski zapewnia te świadczenia we własnym barze, restauracji, kawiarni (praktykuje się również podawanie posiłków do pokoju).

#### 1.4.3. Świadczenia kulturalno-rozrywkowe:

- zakład hotelarski, zwłaszcza położony w miejscowości wypoczynkowej, dba o racjonalne i atrakcyjne wykorzystanie czasu wolnego swoich gości (gabinety odnowy biologicznej, siłownie, baseny),
- ważne jest także właściwe zagospodarowanie otoczenia hotelu (miejsca do spacerów, place zabaw, własne plaże, wypożyczalnie sprzętu rekreacyjnego),
- zakład hotelarski może prowadzić własne zajęcia turystyczno-krajoznawcze oraz rozrywki kulturalne ważna jest także właściwa praca informacji turystycznej, która informuje gości o wydarzeniach kulturalnych itp.

#### 1.4.4. Opieka nad zdrowiem

Ogromna liczba usług, które świadczy hotel powoduje konieczność zgrupowania ich według charakteru, rodzaju i miejsc świadczenia:

1. usługi podstawowe – płatne i usługi uzupełniające nazywane również komplementarnymi (bezpłatne),
2. usługi dodatkowe,
3. usługi towarzyszące.

## 1.5. Rodzaj i podział usług

Granice między usługami uzupełniającymi a dodatkowymi nie da się ściśle określić. Podział jest bowiem związany z rodzajem i charakterem zakładu hotelarskiego oraz jego kategorią.

To co dla jednego zakładu jest usługą obligatoryjną dla innego może stanowić przedmiot usług dodatkowych. Każdy obiekt posiadający określoną kategorię świadczy usługi dodatkowe zgodnie z wymaganiami zawartymi w przepisach prawnych. Ostatnio mamy do czynienia ze wzrostem wymagań odnośnie oferty usługowej zarówno pod względem różnorodności, jakości, jak również dostępności ekonomicznej. W poszczególnych zakładach hotelarskich mogą być świadczone następujące usługi:



### 1.5.1. Wynajem pokoi hotelowych

Z usługą tą wiążą się takie usługi cząstkowe jak: usługi recepcji (np. budzenie), usługi informacji, gastronomii (posiłki do pokoi), usługi pralni, stawianie do dyspozycji gości urządzeń i wyposażenia pokoi.



7

### 1.5.2. Realizacja kompleksu produkcji i usług gastronomicznych

Usługi świadczone w różnego rodzaju zakładach i punktach sprzedaży (restauracje specjalizujące się w kuchni narodowej lub międzynarodowej, kawiarnie, kafeterie, bary szybkiej obsługi, automaty, snack-bary, cocktail-bary, winiarnie, piwiarnie, cukiernie itp.).

### 1.5.3. Prowadzenie działalności rozrywkowej

Działalność rozrywkowa prowadzona w określonym zakresie i rodzaju np. dyskoteki, dansingi, zespoły muzyczne, kabarety, rewie.

### 1.5.4. Zespół typowych usług

Usługi na bieżąco realizowane przez hotel, czyli usługi portierów, bagażowych, bojów hotelowych, przechowalni bagaży, czyszczenie, pranie, prasowanie garderoby i bielizny, usługi telekomunikacyjne, rezerwowanie miejsc hotelowych w innych hotelach, wynajem samochodów z kierowcą lub bez, wymiana walut, organizowanie w ramach własnych lub za pośrednictwem biur podróży wycieczek lokalnych, transferów wycieczek krajoznawczych, załatwianie biletów komunikacyjnych, imprezowych, udzielanie informacji turystycznej, wykonywanie innych zleceń klienta.

### 1.5.5. Działalność usługowa

Działalność usługowa różnych punktów handlowych i usługowych na terenie hotelu np. zakłady fryzjersko-kosmetyczne, sklepy z pamiątkami, kwaciarnie, kiosk z prasą, punkty handlowe z określonym rodzajem towaru np. galerie obrazów, sklepy z biżuterią, odzieżą i inne.

### 1.5.6. Świadczenie usług dla swoich gości

Świadczenie usług umożliwiających podróżnym zapewnienie swobodnego odpoczynku np. zapewnienie opieki nad dziećmi, atrakcyjne programy turystyczne lub rekreacyjne dla całych rodzin lub dzieci.



### 1.5.7. Wynajem miejsc garażowych i parkingowych

Także usługi warsztatów naprawczych, myjni, stacji benzynowych, sprzedaż map, informatorów.

### 1.5.8. Wynajem sal i urządzeń

Wynajem sal i urządzeń do odbycia kongresów, konferencji, szkoleń, równocześnie z tą usługą występuje kompleksowa obsługa konferencji (np. tłumaczenia, pisanie protokołów, wynajem sprzętu).

### 1.5.9. Usługi o charakterze sportowo-rekreacyjnym

Baseny zamknięte i otwarte, sauny, sale do uprawiania gimnastyki, tereny do golfa, tenisa, siatkówki, kręgielnie, zagospodarowane i urządzone plaże, wynajem rowerów, koni itp.



### 1.5.10. Wynajem sprzętu

Wynajem urządzeń rekreacyjnych np. sprzętu wędkarskiego itp.

### 1.5.11. Świadczenie usług sanatoryjnych

Świadczenie usług sanatoryjnych z udziałem zakładów przyrodo-leczniczych. Usługi personelu medycznego, zabiegi.

## 1.6. Kategoryzacja obiektów hotelowych

### 1.6.1. Hotele

Hotele są to obiekty stałe, lokalizowane w miastach i terenach zasiedlonych. Muszą mieć minimum 10 pokoi. Świadczą podstawowe usługi: nocleg i wyżywienie oraz zapewniają warunki higieniczno-sanitarne. Kategorie oznaczone \* od 5 do 1.

### 1.6.2. Motele

Motele są to obiekty stałe, liczące minimum 10 pokoi. Nie powinny liczyć więcej niż 100 pokoi. Zlokalizowane przy drogach. Świadczą podstawowe usługi, a także – obowiązkowo – usługi motoryzacyjne (parking lub garaż, stacja benzynowa, autoserwis, części zamienne, informacja itp.). Nie mogą prowadzić nocnej działalności rozrywkowej. 5 kategorii \*.

### 1.6.3. Pensjonaty

Pensjonaty są to obiekty stałe, liczące minimum 7 pokoi, lokalizowane głównie w miejscowościach turystycznych. Przygotowane do organizacji dłuższych pobytów wypoczynkowych, na ogół dla wypoczynku rodzinnego. Świadczą całodienne usługi żywieniowe (w stołówkach lub jadalniach) i noclegowe. 5 kategorii \*.



#### 1.6.4. Schroniska

Schroniska są to obiekty stałe, lokalizowane z dala od terenów zasiedlonych, na ogół przy szlakach turystycznych. Przeznaczone dla osób uprawiających turystykę kwalifikowaną. Muszą mieć minimum 30 miejsc noclegowych organizowanych w salach zbiorowych. Świadczą usługi noclegowe i ograniczone żywieniowe. Nie dzielą się na kategorie.

#### 1.6.5. Zajazdy

Zajazdy są to obiekty stałe, minimum 10 pokoi, lokalizowane przy drogach. Świadczą podstawowe usługi. Nie mają kategorii.

#### 1.6.6. Kempingi

Kemping to teren ogrodzony, strzeżony i posiadający recepcję. Lokalizowane są na terenach atrakcyjnych turystycznie, przede wszystkim na terenach około leśnych oraz nad akwenami wodnymi. Występują także na obszarach wielkich miast. Przeznaczone dla turystów zmotoryzowanych, którym zapewniają nocleg, wyżywienie bądź warunki do sporządzania posiłków, miejsce do rozbicia namiotu, do ustawienia przyczepy. Muszą mieć prąd, zbiorowe sanitariaty. Teren musi być płaski, przesiąkalny. 4 kategorie \*.

Istnieją kempingi przelotowe – w strefach przygranicznych i kempingi pobytowe, przeznaczone na pobyty dłuższe, o wysokim standardzie, dużym programie socjalnym i posiadające tereny rekreacyjne. Na kempingach wyższych kategorii mogą się znajdować obiekty stałe.

#### 1.6.7. Pola biwakowe

Pola biwakowe to płaski teren ogrodzony i strzeżony, lokalizowany na ogół przy akwenach wodnych. Nie mają kategorii.

#### 1.6.8. Schroniska młodzieżowe

Schroniska młodzieżowe są bazami stałymi. Muszą mieć minimum 25 miejsc noclegowych, w tym co najmniej 3 miejsca dla turystów indywidualnych. Są albo całoroczne, na ogół w miastach, albo sezonowe, uruchamiane w czasie letnich wakacji. Administracją zajmuje się PTSM. Nie są czynne przez całą dobę (od 6. 00 do 10.00 oraz od 17.00 do 22.00 lub 23.00). Ograniczenie wieku gości: do 35 lat. Kategorie: I, II, III.

### 1.7. Międzynarodowe łańcuchy hotelowe

#### 1.7.1. Marriott International Hotel Inc.

Jeden z największych i najbardziej renomowanych systemów hotelowych na świecie. Na listach rankingowych Międzynarodowego Zrzeszenia Hoteli i Restauracji od wielu lat system ten zajmuje 6. miejsce. Marriott ma swoje hotele w 54 krajach.

Znany jest na całym świecie nie tylko z usług noclegowych, ale także z usług gastronomicznych dla linii lotniczych i oceanicznych. Powstanie systemu datuje się na rok 1927.

#### 1.7.2. Accor

Najbardziej dynamicznie rozwijający się system hotelowy na świecie.

Jest to zespół obiektów hotelowych, kierowany przez centralny zarząd, utrzymujący zakres świadczonych usług w poszczególnych podsystemach hotelowych, prowadzący określoną, wspólną politykę ekonomiczną oraz posiadający własny system rezerwacji miejsc noclegowych. W światowym rankingu od 1999 roku zajmuje 2 lub 3 miejsce. Aktualnie jest to ok. 2300 hoteli na całym świecie.

### 1.7.3. Radisson Hotels SAS

Na listach rankingowych zajmuje 8. miejsce. Współtwórcą tego systemu hoteli są powstałe w 1946 roku Skandynawskie Linie Lotnicze SAS. W 34 krajach istnieje ponad 350 hoteli tego systemu. Pierwszy hotel otwarto w Kopenhadze w 1960 roku. Hotele Radisson zlokalizowane są w centrach wielkich miast oraz w pobliżu lotnisk.

### 1.7.4. Sheraton Corporation ITT

7. miejsce w rankingu. Hotele w 65 krajach na całym świecie. W skład systemu wchodzi unikatowe i różnorodne hotele i pensjonaty. Niektóre są zabytkowe (np. hotel „Imperial” w Wiedniu, hotele „Danieli” i „Gritti Palace” w Wenecji). Początki działalności to rok 1937.

### 1.7.5. Hyatt Corporation

Pojawił się w latach 60. w Kalifornii. Hotele charakteryzują się niezwykłością rozwiązań architektoniczno-przestrzennych.

### 1.7.6. Le Royal Meridien Hotels and Resorts

Do tej elitarnej grupy kwalifikowane są wyłącznie hotele o bogatych tradycjach (Bristol) i międzynarodowej sławie, słynące z pięknej architektury i supernowoczesnego wyposażenia. System powstał w 1977 roku.

## 1.8. Dwa najbardziej luksusowe hotele na świecie

### Burj Al Arab<sup>1</sup>

10

Niewątpliwym przykładem najwyższej niepowtarzalnej klasy jest hotel Burj Al Arab w Dubaju (Zjednoczone Emiraty Arabskie), który swoim gościom oferuje olbrzymie, kilkusetmetrowe i kilkupiętrowe apartamenty z połączanymi elementami wewnątrz, ze złotymi klamkami, płatkami złota na pożywieniu, osobistego kamerdynera i kucharza, pokojówkę i zespół ochroniarzy. Koszt pobytu przez jedną dobę w apartamencie tego hotelu dochodzi do kilkudziesięciu tysięcy EURO od osoby.

Hotel stanowi część kompleksu wypoczynkowego „The Jumeirah Beach Resort”. Budynek hotelu stoi na sztucznej wyspie położonej 280 m od plaży w Zatoce Perskiej. Kształtem przypomina Żagiel, ma 320 m wysokości, co czyni go najwyższym budynkiem świata nie zawierającym pomieszczeń biurowych. Budowa Burj Al Arab rozpoczęła się w roku 1994 i została ukończona w roku 1999. Przy jego budowie pracowało ok. 3500 osób.

Hotel posiada wyłącznie apartamenty.

Jest ich 202.

Najmniejszy zajmuje 169, a największy 780 m<sup>2</sup>.

W budynku znajduje się:

- kilkanaście restauracji,
- platforma widokowa,
- 2 wielkopowierzchniowe pływalnie,
- 2 głębokie baseny do nurkowania,
- 18 pomieszczeń leczniczych,
- pokoje z hydroterapią i masażami,
- solarium, sauna i jacuzzi,
- studio fitness, muzeum, biblioteka,
- lądowisko dla śmigłowców oraz
- kilkupiętrowe akwarium z kompletną, żywą rafą koralową.

<sup>1</sup> [http://upload.wikimedia.org/wikipedia/commons/b/b0/Arab\\_Tower\\_in\\_Dubai.jpg](http://upload.wikimedia.org/wikipedia/commons/b/b0/Arab_Tower_in_Dubai.jpg)



Całość, wewnątrz i na zewnątrz, ozdobiona jest niezwykle złożonymi fontannami i kaskadami wodnymi. Nocą obiekt oświetlany jest światłem o stale zmieniających się kolorach.

Wszystkie przedmioty wyposażenia wewnątrz zostały specjalnie zaprojektowane lub wybrane dla tego hotelu. Najbardziej luksusowe apartamenty posiadają złote i złoczone elementy wyposażenia. Każdy z gości ma osobistego lokaja do dyspozycji przez 24 godziny na dobę. Na życzenie goście otrzymują własnego kucharza, dodatkową ochronę, samochód i kierowcę. W przypadku rezygnacji z własnego kucharza, posiłki przygotowywane są według indywidualnych zamówień i na porę dogodną dla gościa. Nie ma opcji, że „kuchnia hotelowa już nie wydaje posiłków”. Do jednej z restauracji goście dowożeni są transportem symulującym łódź podwodną. Na wyposażeniu apartamentów znajduje się każdy wyobrażalny sprzęt, np. stoły bilardowe, sauny, kilka wielkoformatowych ekranów telewizyjnych czy kilka komputerów w dostępie do niecenzurowanego Internetu. Proporcja liczby pracowników do liczby gości wynosi 6:1. Hotel oferuje obsługę w kilkunastu językach świata, w tym w japońskim, niemieckim i rosyjskim. Ceny za jedno miejsce do spania na dobę rozpoczynają się od 1300 USD.

Ceny apartamentów dwupiętrowych dochodzą do 35 000 USD za dobę i osobę. Nie jest to jednak górna granica, jaką można zapłacić za dzień pobytu. Polskie biura podróży oferują pobyt w tym hotelu za ok. 20 000 zł na dobę od osoby. Specjaliści branży hotelowej po zapoznaniu się ze standardem hotelu rozważali po jego otwarciu stworzenie kolejnej, szóstej kategorii hotelowej. Uznano, że dotychczasowa, pięciogwiazdkowa klasyfikacja standardów hoteli, nie obejmowała oferty, jaką reprezentuje sobą Burj Al Arab. Właściciele hotelu zaakceptowali jednak pięć gwiazdek dla określenia standardu ich obiektu. Dodali tylko do nich słowo „Deluxe” (absolutny luksus). Do 2005 roku był najbardziej luksusowym hotelem na świecie, do chwili otwarcia hotelu Hotel Emirates Palace w Abu Dabi, który odebrał mu ten tytuł.







Ze względu na to, że hotel znajduje się na terenie państwa muzułmańskiego, w którym dla Europejczyka panują ekstremalnie skrajne normy islamskie, hotel stawia swoim gościom szereg wymogów, m.in. dotyczących ubioru i sposobu zachowania się, informując o tym przed zatwierdzeniem rezerwacji.

Konstrukcja hotelu chroni go na wypadek trzęsienia ziemi, huraganów i innych zjawisk, mogących wywołać chwieianie się budynku.

## Emirates Palace Hotel<sup>2</sup>

Hotel Emirates Palace (ang. Emirates Palace Hotel). Od 2005 roku najbardziej luksusowy hotel na świecie, znajdujący się w stolicy Zjednoczonych Emiratów Arabskich, w Abu Dabi. Zarządza nim niemiecka sieć hotelowa **Kempiński**. Zalicza się też do największych hoteli świata.

Hotel uważany jest za jedno z najbardziej dochodowych przedsiębiorstw Zjednoczonych Emiratów Arabskich – po wydobyciu ropy naftowej.

Budowę hotelu rozpoczęto w grudniu 2001 roku. Hotel przyjął pierwszych gości w lutym 2005 roku. Ze względu na luksusowe wnętrza obiektu, uznano, że nie wypada nazywać go hotelem. Stąd w powszechnym użyciu jest określenie *pałac*.

Na potrzeby marketingowe stosuje się określanie standardu hotelu siedmioma gwiazdkami, choć wiadomo, że w światowym systemie branży turystycznej najwyższy standard określa się pięcioma gwiazdkami. Ma to odzwierciedlać odległość przepychu obiektu, z pominięciem nieistniejącej nawet sześciogwiazdkowej kategorii standardów.



<sup>2</sup> [http://upload.wikimedia.org/wikipedia/commons/b/b3/Emirates\\_Palace\\_Hotel\\_Abu\\_Dhabi\\_side.jpg](http://upload.wikimedia.org/wikipedia/commons/b/b3/Emirates_Palace_Hotel_Abu_Dhabi_side.jpg)



Hotel stosuje własną klasyfikację gości, oznaczając ich „koralowymi”, „perłowymi” i „diamentowymi”. Każdy gość otrzymuje do swej dyspozycji osobistych kamerdynerów na cały czas pobytu. Pracują oni na zmiany, aby przez okrągłą dobę gość był otoczony osobistą opieką, m.in. przy ubieraniu i zarządzaniu posiadanymi bagażami. Hotel obsługuje gości wizyt państwowych, konferencje międzynarodowe i najbogatszych gości świata.

Hotel dysponuje 302 pokojami „najluksusowszego luksusu” („deluxe luxury room”) oraz 92 apartamentami. Hotel zatrudnia ok. 2000

pracowników, znających 50 języków świata. Na terenie hotelu znajduje się 17 sklepów międzynarodowych luksusowych sieci handlowych.

## Historia przedsiębiorstwa Kempinski

Nazwa sieci pochodzi od nazwiska rodziny Bernolda Kempinśkiego, wywodzącej się z Wrocławia, skąd przeniosła się w roku 1872 do Berlina. Początkowo przedsiębiorstwo zajmowało się handlem winem. Po 1910 roku zarządzanie przedsiębiorstwem objęła rodzina Unger, zachowując jednak nazwę Kempinski. W 1927 rodzina Unger posiadała kilka restauracji. W 1928 posiadała hotel w Berlinie. Po ucieczce całej rodziny Unger do USA przed działaniami wojennymi, hitlerowcy skonfiskowali cały jej majątek. Po powrocie do Niemiec, w 1952 roku po odzyskaniu części majątku, rodzina uruchomiła „Hotel Kempinski” w Berlinie. W 1954 roku kontrolę nad przedsiębiorstwem rodzina Ungerów odstąpiła spółce Hotelbetriebs-AG. W 1957 przedsiębiorstwo „Kempinski” kupiło Atlantic Hotel w Hamburgu. W 1970 zarząd spółki postanawia zmienić jej nazwę na Kempinski Hotelbetriebs-AG. W tym samym roku spółka kupiła połowę udziałów w Hotelu Cztery Pory Roku w Monachium. W 1977 dokonano kolejnej zmiany nazwy spółki na Kempinski AG i przejęto Hotel Gravenbruch we Frankfurcie nad Menem pod jej zarząd. W 1985 roku do spółki z Kempinski AG weszły Niemieckie Linie Lotnicze LuftHansa, co ze względów finansowych pozwoliło na ekspansję spółki poza granice Niemiec.

13

### 1.9. AMADEUS w Krakowskiej Szkole Wyższej im. Andrzeja Frycza Modrzewskiego

W Krakowskiej Szkole Wyższej na wydziale Stosunków Międzynarodowych oraz w ramach kierunku Turystyka Międzynarodowa, prowadzone są dwa przedmioty wykorzystujące system Amadeus Selling Platform. Na przedmiot składają się wykłady i ćwiczenia komputerowe z wykorzystaniem treningowego systemu Amadeus.

Pierwszy z przedmiotów to:

- Systemy informacji i rezerwacji w turystyce, drugi
- Systemy komputerowe w zarządzaniu hotelem.

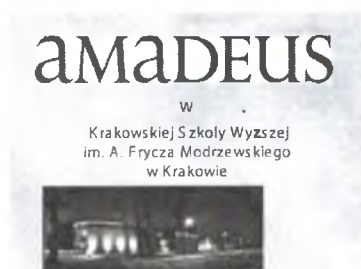
W obu wypadkach studenci w ramach wykładów teoretycznie zapoznają się z zasadami funkcjonowania systemu Amadeus, poznają podstawowe pojęcia, hasła, komendy, polecenia, które następnie weryfikują na ćwiczeniach komputerowych z dostępem do systemu treningowego.

Wspomniany podział na dwa przedmioty dokonany został z uwagi na olbrzymie możliwości systemu Amadeus Selling Platform, który (w wersji, którą posiada Szkoła) niesie możliwości dokonywania:

1. rezerwacji lotniczych, wyceny i teoretycznej sprzedaży biletów lotniczych,

2. rezerwacji hotelowych,
3. rezerwacji samochodowych oraz
4. rezerwacji wybranych połączeń kolejowych.

System Amadeus Selling Platform umożliwia korzystanie z wersji tekstowej (Command Page) oraz wersji graficznej. Ćwiczenia w ramach obu przedmiotów są tak ułożone, aby student zapoznał się zarówno z możliwościami wynikającymi z zastosowania trybu Command Page, jak również umiał wykorzystać bardzo przyjazny z zastosowaniu tryb graficzny.



Niniejszy skrypt przeznaczony jest w całości do prowadzenia ćwiczeń z przedmiotu **„Systemy komputerowe w zarządzaniu hotelem”**.

Należy wyraźnie zaznaczyć, iż wszystkie zawarte w skrypcie obrazy, są „zrzutami ekranowymi” odpowiednich opcji systemu AMADEUS Selling Platform<sup>®</sup>,<sup>™</sup>,<sup>©</sup> udostępnionego Krakowskiej Szkole Wyższej przez Spółkę Amadeus Polska sp. z o.o.

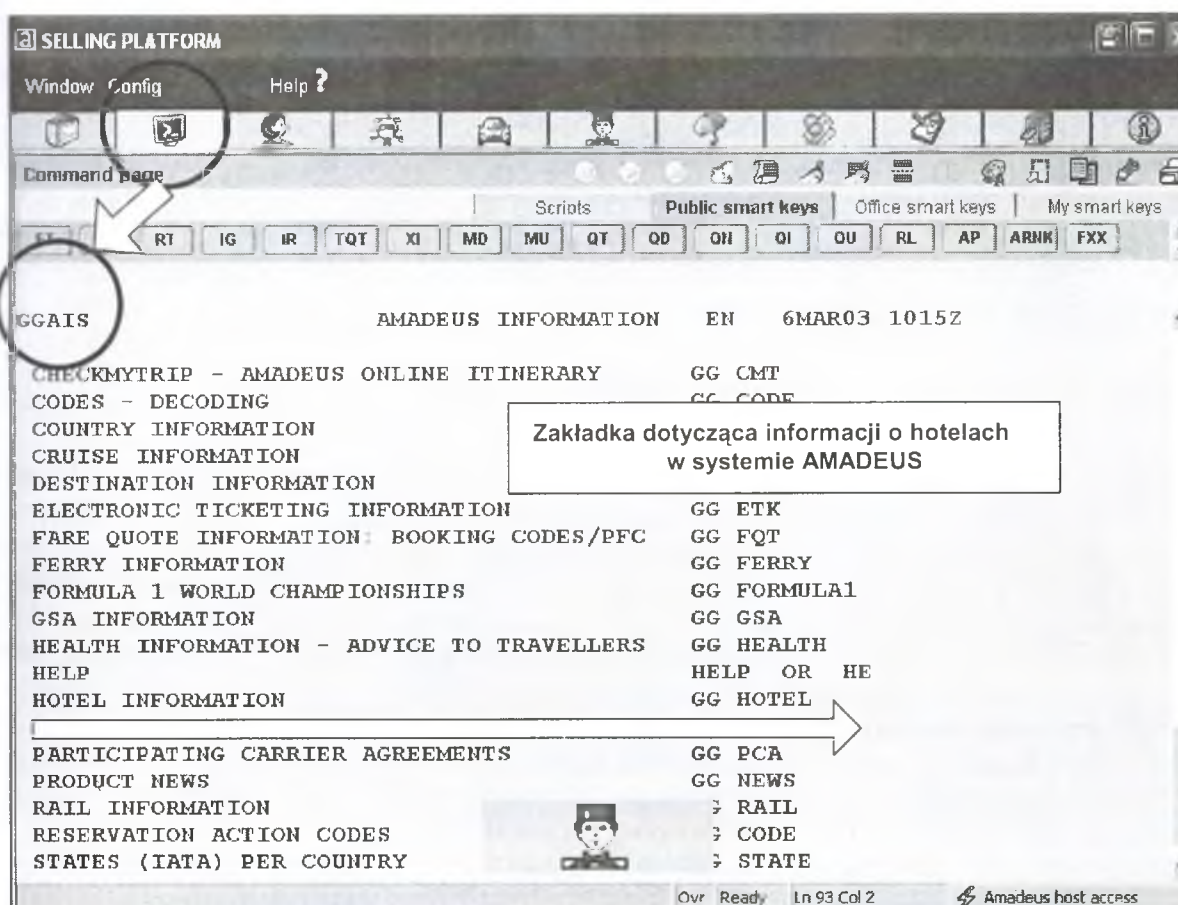
Dodatkowo zawarte w rozdziale 5 ćwiczenie nr 13 i 14 realizowane są w oparciu o system E-Koncept (firmy Koncept, 81-859 Sopot, ul. Jana z Kolna 35, tel. (58) 555-72-40, Hotline: (58) 555-72-40).

## 2. SEGMENT HOTELOWY

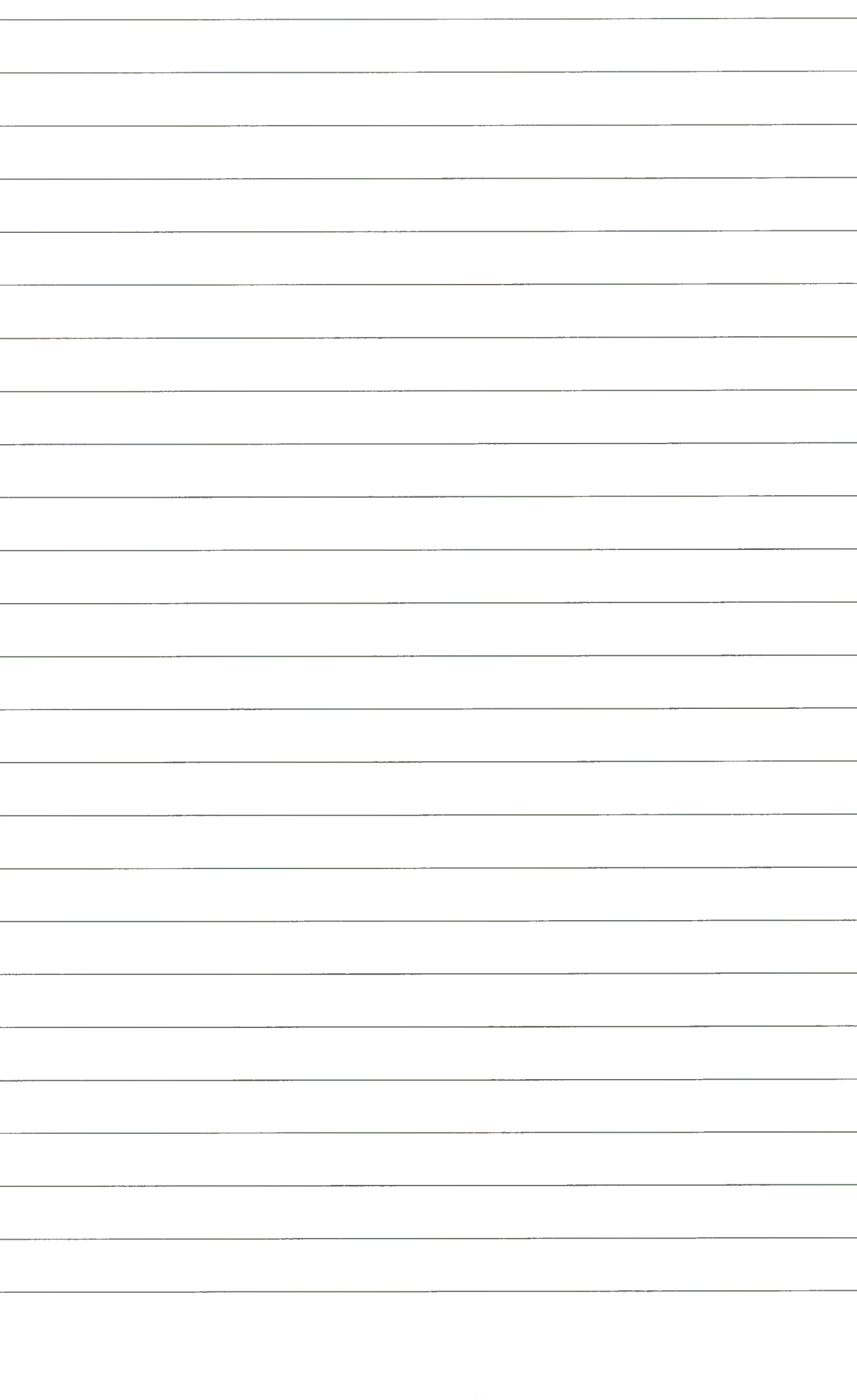
### 2.1. Tryb tekstowy (Command Page)

W wywołaniu **GGAIS** można znaleźć temat (moduł) Hotel Information (GG HOTEL), który zapozna użytkownika z wieloma funkcjami bardzo rozbudowanego pakietu hotelowego. W konsekwencji można uzyskać informacje o całych łańcuchach hotelowych, poszczególnych hotelach, typach pokoi w hotelach, udogodnieniach proponowanych przez hotele, zarezerwować pokój i to wszystko w kilkudziesięciu tysięcy hoteli na całym świecie.

Na poznanie modułu hotelowego w Systemie AMADEUS składać się będą ćwiczenia umożliwiające dokonanie podstawowych operacji aż do zarezerwowania pokoju w wybranym hotelu.



Rys. 1. Command Page. Segment hotelowy







- **Segment Hotelowy (Command Page)**
- **Strony informacyjne i transakcje wyświetlające listy hoteli**



<b>x</b>	<b>pierwsza litera łańcucha hotelowego</b>
<b>xx</b>	<b>kod łańcucha hotelowego</b>
<b>yy</b>	<b>kod państwa</b>
<b>zzz</b>	<b>kod miasta lub lotniska</b>
<b>aaa</b>	<b>kategoria punktu referencyjnego</b>

**GG HOTEL**

Strona zawiera listę oraz krótki opis najważniejszych stron informacyjnych dotyczących hoteli w systemie Amadeus

**GG HTL ALL**

Strona zawierająca dane dotyczące indeksu alfabetycznego łańcuchów hotelowych itp.

**GG HTL CTC x**

Strona zawierająca dane dotyczące osoby kontaktowej w łańcuchu na literę „x”

TOPIC			
*****			
CIH PROFILE	*	ABOUT CIH & BTI GROUP	GGHTL CH BTI
CIH HOTELS	*	OUR HOTEL PARTNERS	GGHTL CH CIH
NEWS	*	CIH NEWS & PROMOTIONS	GGHTL CH NEWS
COMMISSIONS	*	PROCESSING & SUPPORT	GGHTL CH COM
POLICIES	*	CANCEL & GUARANTEE	GGHTL CH POL
CONTACT	*	CLASSIC OFFICE LOCATION	GGHTL CH CON
SUPPORT	*	CUST. CARE / TOLL FREE	GGHTL CH SUP
CONNECTIVITY	*	SEAMLESS CONNECTION	GGHTL CH COE
ROOMTYPES	*	MAIN ROOM DEFINITIONS	GGHTL CH ROOM
CONVENTIONS	*	BTI-GROUP*ROOMS BLOCKS	GGHTL CH COV
GROUPS	*	GROUP RESERVATIONS	GGHTL CH GRP
DIRECTORY	*	BROCHURES/DIRECTORY	GGHTL CH DIR

Rys. 2. Adres strony z definicjami typów pokoi

**HE HOTEL xx**

Wiadomości na temat łańcucha hotelowego „xx”

**GG HTL xx**

Strona zawierająca index tematów dla łańcucha hotelowego „xx”

**DRP-CAT**

Wyświetlenie wszystkich kategorii punktów referencyjnych

**DRP\*/zzz-all**

Wyświetlenie wszystkich punktów referencyjnych w mieście zzz

**DRP\*/zzz-edu**

Wyświetlenie punktów referencyjnych z kategorii EDU w mieście zzz

**DRP castel/yy**

Wyświetlenie punktów referencyjnych ze słowem „castel” w państwie yy

**HL zzz**

Lista hoteli w mieście zzz lub w pobliżu lotniska zzz

**HL xx yy**

Lista hoteli łańcucha hotelowego xx w państwie yy

**HL xx zzz**

Lista hoteli łańcucha hotelowego xx w mieście zzz, lub wokół lotniska zzz

**HL xx zzz/ AR-...**

Lista hoteli łańcucha hotelowego xx w mieście zzz, ze wskazaniem kierunku poszukiwań ( A,N,S,W,E,D,R)

**HL zzz/ RP-aaa-tekst**

Lista hoteli w mieście zzz dla wybranego punktu referencyjnego „tekst” należącego do kategorii „aaa”

**HL xx zzz/RP-aaa-tekst**

Lista hoteli należących do łańcucha hotelowego xx w mieście zzz dla wybranego punktu referencyjnego „tekst” należącego do kategorii „aaa”

**HL/Co-xx1-xx2-xx3**

Używają poprzedniego wyświetlenia HL..... wyświetlenie hoteli należących do łańcuchów hotelowych xx1, xx2, xx3



1. Jaki jest kod łańcucha hotelowego Hilton i jaka jest jego spółka zrzeszająca?

.....

2. Jaki jest kod łańcucha hotelowego Kępiński, jaka jest spółka zrzeszająca?

.....

3. Jaki jest kod spółki hotelowej RAMADA, ile ma hoteli, jaka jest spółka zrzeszająca?

.....

4. Jak znaleźć osobę odpowiedzialną za kontakt z łańcuchem hotelowym RITZ? Podać nazwisko imię, telefon, fax, adres Queue-owy.

.....

5. Podać numer telefonu do osoby odpowiedzialnej za kontakt z łańcuchem hotelowym Radisson.

.....

6. Jakie są ogólne wiadomości na temat łańcucha hotelowego INTERCONTINENTAL, prowizja, sposób zapłaty, inne?

.....

7. Jak znaleźć informacje na temat rezerwacji grupowych w sieci hotelowej Holiday Inn?

.....

8. Jak znaleźć informacje na temat hoteli, których nazwy tworzą łańcuch hotelowy ACCOR (podać nazwy!!!!)?

.....

9. Jak znaleźć informacje dotyczące przepisów odnośnie dzieci i rodzin korzystających z hoteli SOFITEL?

.....

10. Jakie są typy pokoi w hotelach NOVOTEL?

.....

11. Jaki jest telefoniczny numer rezerwacyjny dla hoteli IBIS w Japonii?

.....

12. Wyświetl listę hoteli w Warszawie, ile warszawskich hoteli jest na liście systemu AMADEUS?

.....

13. Wyświetl wszystkie dostępne kategorie punktów referencyjnych w Warszawie, Rzymie.

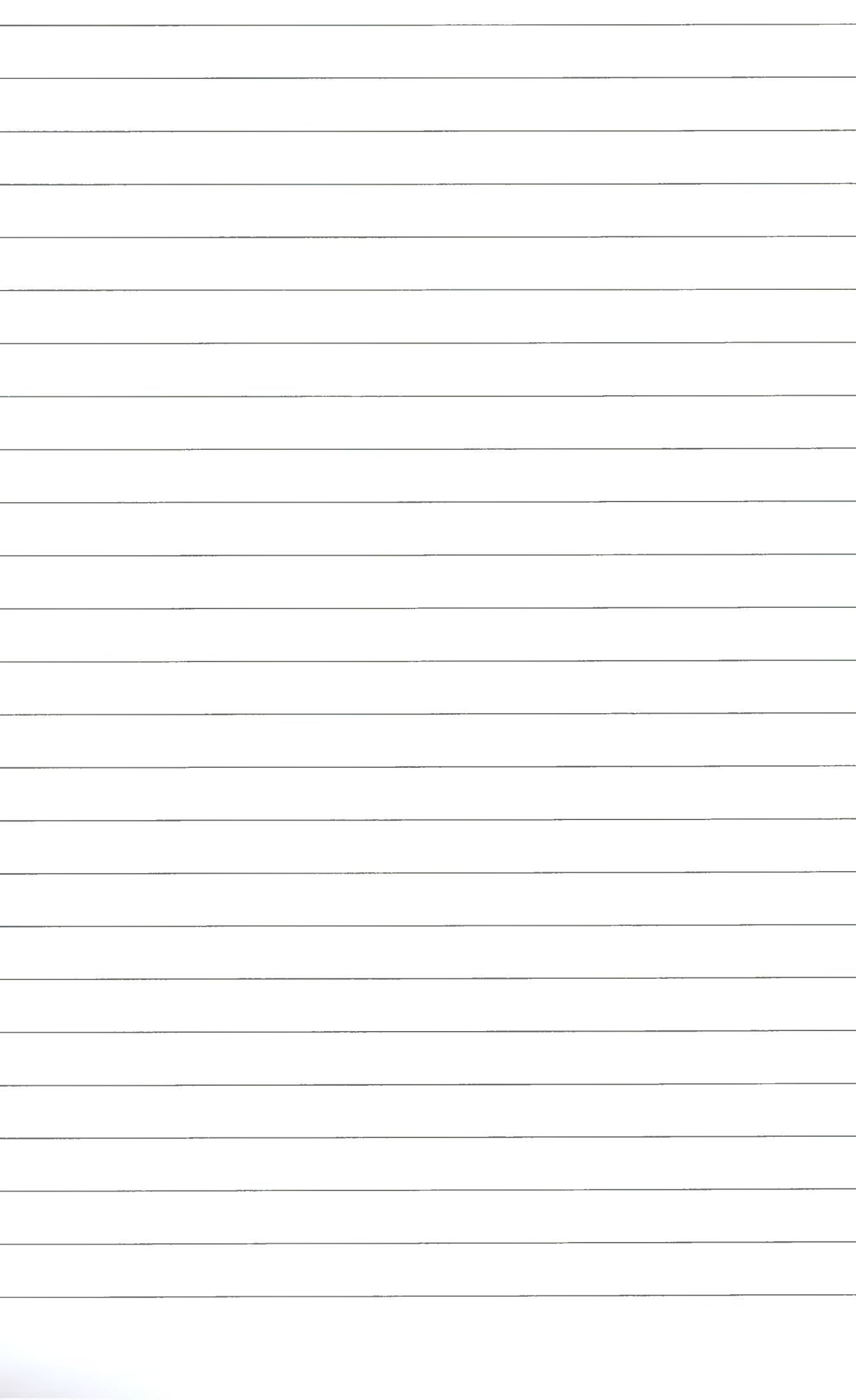
.....

14. Wyświetl punkty referencyjne należące do jednej kategorii w Londynie, np. „EDU” (ile jest takich punktów referencyjnych?).

.....

15. Wyświetl listę hoteli należących do łańcucha hotelowego Ramada w Wielkiej Brytanii.

.....



16. Wyświetl listę hoteli należących do łańcucha hotelowego HOLIDAY INN w Japonii.

.....

17. Wyświetl listę hoteli należących do łańcucha hotelowego Radisson w centrum NYC.

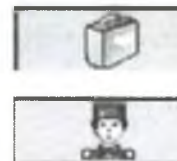
.....

18. Wyświetl punkty referencyjne w Los Angeles.

- Wybierz punkt referencyjny „BUS” → wyświetl listę
  - Wyświetl listę hoteli wokół punktu referencyjnego „BUS” o nazwie AMADEUS
  - Dla ustalonych wcześniej warunków wybierz hotele należące do łańcucha HI, BW, RA
  - Dla ustalonych wcześniej warunków wybierz hotele z basenem i wypożyczalnią samochodów.
- .....



## HOTEL AVAILABILITY HOTEL SELL



x	pierwsza litera łańcucha hotelowego
xx	kod łańcucha hotelowego
yy	kod państwa
zzz	kod miasta lub lotniska
aaa	kategoria punktu referencyjnego
bb	data przyjazdu do hotelu (check-in date)
cc	data opuszczenia hotelu (check-out date)
c	liczba nocy
ddd	kod udogodnienia hotelowego (facility)
eee	kod stawek (taryf) obowiązujących w branży
fff	ograniczenie ceny za pokój do konkretnej kwoty

### HA zzz bb-cc (c)

Dostępność hoteli w mieście zzz w dacie bb (data przyjazdu do hotelu),  
cc (data zwolnienia pokoju)

### HA xx yy bb-cc(c)

Dostępność hoteli łańcucha hotelowego xx w państwie yy  
(w datach bb-cc)

### HA xx zzz bb-cc(c)

Dostępność hoteli łańcucha hotelowego xx w mieście zzz (wokół lotniska zzz)  
w datach (bb-cc)

### HA xx zzz bb-cc(c)/AR-...

Dostępność hoteli łańcucha hotelowego xx w mieście zzz (lub wokół lotniska zzz)  
ze wskazaniem kierunku poszukiwań (A,N,S,W,E,D,R) w datach (bb-cc)

### HA zzz bb-cc(c)/RP-aaa-tekst

Dostępność hoteli w mieście zzz (lub wokół lotniska zzz) dla wybranego punktu  
referencyjnego „tekst” należącego do kategorii „aaa”, w datach (bb-cc)

### HA xx zzz bb-cc(c)/RP-aaa-tekst

Dostępność hoteli należących do łańcucha hotelowego xx w zzz  
(lub wokół lotniska zzz) dla wybranego punktu referencyjnego „tekst” należącego  
do kategorii „aaa”, w datach (bb-cc)

### HA xx zzz bb-cc(c)/FF-ddd1-ddd2-ddd3

Dostępność hoteli należących do łańcucha hotelowego xx w mieście zzz (wokół lotniska  
zzz) spełniających żądane facility (udogodnienia, max 3 w jednym wywołaniu),  
w datach (bb-cc)





**HA xx zzz bb-cc(c)/QU-fff**

Dostępność hoteli należących do łańcucha hotelowego xx w mieście zzz (wokół lotniska zzz) spełniających warunek ceny pokoju, w datach (bb-cc)

/QU-fff	poniżej fff,	
/QU-Hfff	powyżej fff,	
/QU-fff1-fff2	między fff1 a fff2	tolerancja około 10%.

**HA xx zzz bb-cc(c)/SR-eee**

Dostępność hoteli należących do łańcucha hotelowego xx w mieście zzz (wokół lotniska zzz) spełniających warunek wybranej stawki (taryfy) hotelowej, w datach (bb-cc)

**HA zzz bb-cc(c)/Co-xx1-xx2-xx3**

Dostępność hoteli w mieście zzz należących do łańcuchów hotelowych xx1, xx2, xx3 w datach (bb-cc)

**HA xx zzz bb-cc(c)/RT-1**

Dostępność hoteli w mieście zzz należących do łańcucha hotelowego xx w datach (bb-cc). Stawki dla jednej osoby. /RT-2 Stawki dla dwóch osób

**FILTROWANIE PIERWSZEGO WYWOŁANIA HA.....****1. HA zzz aa-bb****Lista nr 1**

Dostępność hoteli w mieście zzz w dacie aa (data przyjazdu do hotelu), bb (data zwolnienia pokoju).

**2. HA/co-xx1-xx2-xx3****Lista nr 2**

Wybrane łańcuchy hotelowe (zawężenie listy nr 1).

**3. HA/rp-aaa-tekst****Lista nr 3**

Wybranie hoteli wokół punktu referencyjnego „tekst” należącego do kategorii „aaa” (zawężenie listy nr 2).

**4. HA/ff-dd1-dd2-dd3****Lista nr 4**

zawężenie listy nr 3 przez ustawienie filtru na wybrane udogodnienia (dd1-dd2-dd3).

**5. HA/QU-100****Lista nr 5**

zawężenie listy nr 4 do ustalonego poziomu ceny za pokój, itp.

**ZMIANY PIERWSZEGO WYWOŁANIA HA.....****1. HA/DT-bb1**

zmiana daty przyjazdu na „bb1”

**2. HA/DD-cc1**

zmiana daty wyjazdu na „cc1”

**3. HA/LO-zzz1**

zmiana lokalizacji na „zzz1”



**KODY UDOGODNIENÍ HOTELOWYCH****HOTEL FACILITY CODES**

CODE FACILITY	CODE FACILITY	CODE FACILITY
AIR AIR CONDITION	HAD HAIR DRYER	PHA PHARMACY
BAB BABY-SITTING	HAI HAIRDRESSER	PHO PHONE-DIR DIAL
BAR BAR	HAN HANDICAP	RES RESTAURANTS
BEA BEACH	HEA HEALTH CLUB	ROO ROOM SERVICE
BTY BEAUTY PARLOR	ICE ICE MACHINES	SAF SAFE DEP BOX
BUS BUSINESS CTR	JAC JACUZZI	SAU SAUNA
CAR CAR RENTAL	KIT KITCHEN	SIG SIGHTSEEING
CAS CASINO	LAU LAUNDRY SVC	SNO SNOW SKIING
COF COFFEE SHOP	LOU LOUNGE	SOL SOLARIUM
CON CONVENTION CTR	MAS MASSAGE	SPA SPA
DIS DISCO	MEE MEETING ROOMS	SWI SWIMMING POOL
ELE ELEVATOR	MIN MINIBAR	TEN TENNIS
EXC EXCHANGE FAC	MOV MOVIE CHANNELS	TEL TELEVISION

**HOTEL FACILITY CODES (CONTINUED)**

CODE FACILITY	CODE FACILITY	CODE FACILITY
EXE EXECUTIVE FLR	NON NONSMOKING RMS	VAL VALET PARKING
FAX FAX FAC IN ROOM	PAR PARKING	WAT WATER SPORTS
GIF GIFT SHOP	PCH PC HOOKUP INRM	WOM WOMEN'S GST RMS
GOL GOLF	PET PETS ACCEPTED	

Rys. 3. Kody udogodnień hotelowych

**KODY STAWEK HOTELOWYCH**

KOD	OZNACZENIA
<b>CON</b>	Convention Rates / zjazd, konferencja
<b>COR</b>	Corporate Rates / stawki dla wyjazdów służbowych
<b>FAM</b>	Famili Rates / stawki rodzinne
<b>GOV</b>	Goverment Rates / stawki rządowe
<b>MIL</b>	Military Rates / stawki wojskowe
<b>PKG</b>	Package Rates / stawki typu „package”
<b>PRO</b>	Promotional Rates / stawki promocyjne
<b>RAC</b>	Standard RAC Rates / stawki podstawowe
<b>SRS</b>	Senior Sitizen Rates / stawki dla seniorów
<b>STP</b>	Stopover Rates / stawki przy „stopover”
<b>TUR</b>	Tour Rates / stawki dla wycieczek
<b>TVL</b>	Travel Industry Rates / stawki dla pracowników biur podróży
<b>WKD</b>	Weekend Rates / stawki weekendowe

Rys. 4. Kody stawek hotelowych



**-S 1 a**Sprzedaż pokoju w wybranym hotelu z linii  
i „1”, kolumny „a”**-S 1 a/G-CCAX371449635311004EXP1207**

Podanie numeru karty kredytowej jako gwarancji

**-S 1 a/DP-CCAX371449635311004EXP1207**

Podanie numeru karty kredytowej jako depozytu

**-S/SI-....."wolny tekst"**

Uwagi dla hotelu

**KODY POKOJÓW HOTELOWYCH**

OPIS POKOJU	KOD	STANDARD
Pokój z łazienką	A	Superior
	B	Moderate
	C	Standard
	D	Minimum
Pokój z prysznicem	E	Superior
	F	Moderate
	G	Standard
	H	Minimum
Pokój bez łazienki/ prysznic	I	Superior
	J	Moderate
	K	Minimum
Pokój dla niepalących	N	Non-smoking
Apartament	S	Moderate
	T	Standard
	U	Minimum
Executive Floor	P	Executive

KOD	OZNACZENIA
T	TWIN / podwójne łączone
S	Single / pojedyncze
D	Double / podwójne
K	KING
Q	QUEEN
W	Wodne
P	Pull-out / rozkładane

Rys. 5. Kody pokoi hotelowych



### Dodatkowo mogą wystąpić oznaczenia

ROH	Run of the House (różne aranżacje)
A*K	Znak (*) w drugiej kolumnie oznacza, że liczba łóżek nie jest zawsze taka sama
A1*	Znak (*) w trzeciej kolumnie oznacza, że rodzaj łóżka nie jest określony
A**	Znak (**) oznacza, że liczba i rodzaj łóżek mogą być różne

Rys.5a. Kody pokoi hotelowych

#### 1. COMMAND PAGE

- Zarezerwować hotel w Londynie blisko lotniska LHR (nie dalej niż 2 km) na dwie noce 20–22 grudnia.
- Pokój dwuosobowy, jeżeli to możliwe w sieci hotelowej Holiday In.
- Jeżeli wymagana jest gwarancja wprowadź **CCAX371449635311004exp1210**.
- Sprawdź RTSVCH dla wybranego hotelu.
- Wprowadź dalsze elementy konieczne do zakończenia rezerwacji.
- PODAJ NUMER REZERWACJI.

#### 2. COMMAND PAGE

- Zarezerwuj pokój we Frankfurcie w okolicach ELISABETH SCHWARZ HAUPTANLAGE- Park, na trzy noce do 20 grudnia dla dwóch osób, w sieci hotelowej SUPRANATIONAL.
- Hotel powinien być z restauracją, cena za pokój dwuosobowy powinna mieścić się w przedziale 600–700 zł.
- Jeżeli wymaga jest gwarancja wprowadź **CCAX371449635311004exp1210**.
- Stawka standardowa, pokój typu MODERATE, łóżko typu „podwójne łączone”.
- Wprowadź dalsze elementy konieczne do zakończenia rezerwacji.
- PODAJ NUMER REZERWACJI.

#### 3. COMMAND PAGE

- Zarezerwować hotel w BOSTONIE blisko lotniska (nie dalej niż 2 km) na dwie noce 20–22 grudnia.
- Pokój dwuosobowy, jeżeli to możliwe w sieci hotelowej Sheraton.
- Hotel z restauracją i basenem.
- Jeżeli wymagana jest gwarancja wprowadź **CCAX371449635311004exp1210**.
- Sprawdź RTSVCH dla wybranego hotelu.
- Wprowadź dalsze elementy konieczne do zakończenia rezerwacji.
- PODAJ NUMER REZERWACJI.





#### 4. COMMAND PAGE

- Zarezerwuj pokój w Abu Dhabi w sieci hotelowej Sinxis, na trzy noce do 20 grudnia dla dwóch osób,
  - Hotel powinien być z restauracją, cena za pokój dwuosobowy powinna mieścić się w przedziale 600–5000 zł.
  - Jeżeli wymagana jest gwarancja wprowadź **CCAX371449635311004exp1210**.
  - Stawka standardowa, pokój typu MODERATE.
  - Łóżko typu „podwójne łączone”.
  - Wprowadź dalsze elementy konieczne do zakończenia rezerwacji.
  - PODAJ NUMER REZERWACJI.
- 

#### 5. COMMAND PAGE

- Zarezerwuj pokój w mieście Shelton w stanie CT w USA.
  - Pokój jednoosobowy w dniach 20–25 wrzesień.
  - Cena za pokój do 200 USD za dobę.
  - Wprowadź dalsze elementy konieczne do zakończenia rezerwacji.
  - PODAJ NUMER REZERWACJI.
-

# SEGMENT HOTELOWY

## 2.2. Tryb graficzny



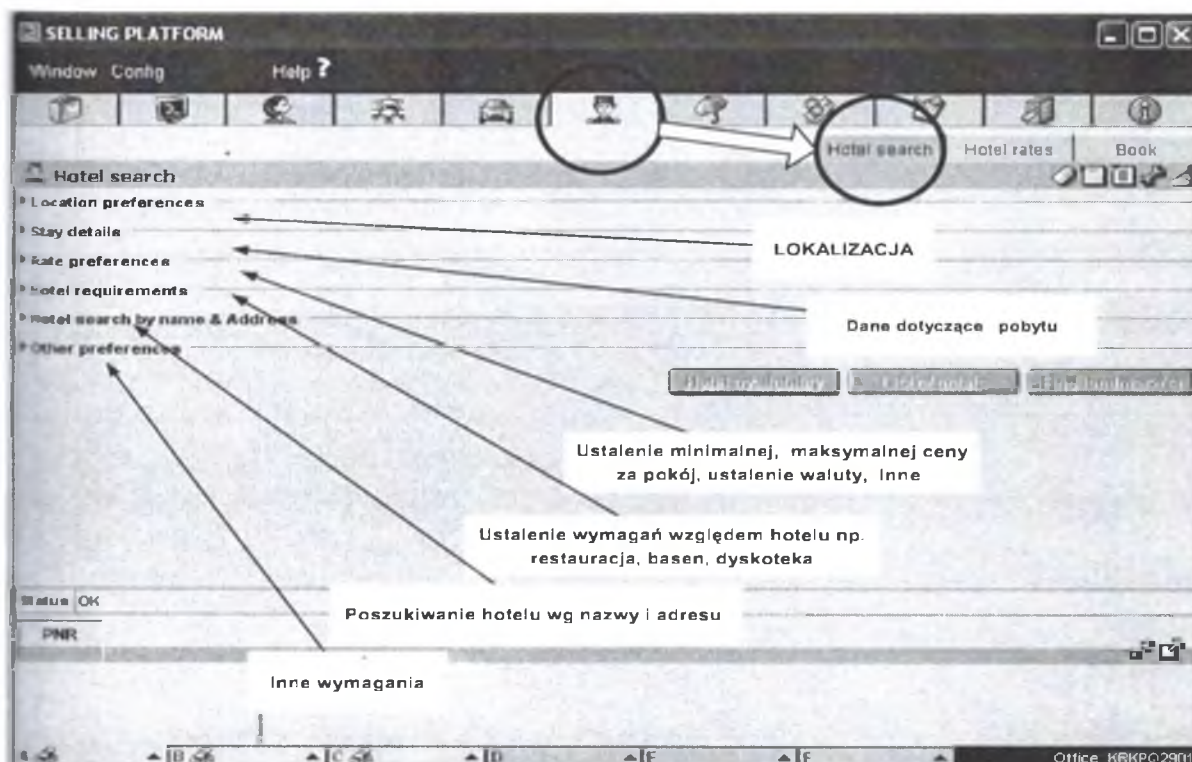
Rys. 6. Segment hotelowy. Tryb graficzny



## Segment hotelowy (tryb graficzny) część I



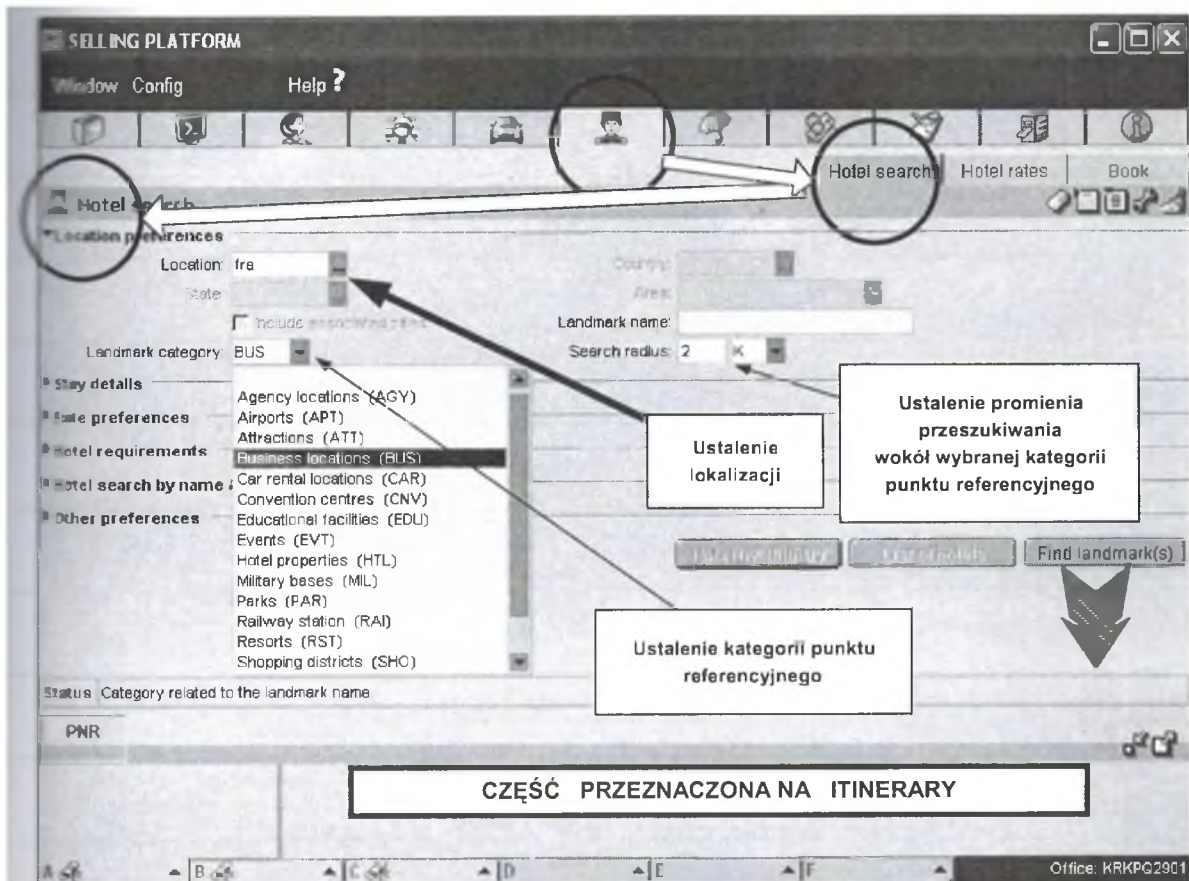
1. Wybór miasta
  2. Wybór kategorii punktu referencyjnego
  3. Wybór punktu referencyjnego
  4. Poszukiwanie hotelu wokół punktu referencyjnego
  5. Przeglądanie mapy wokół punktu referencyjnego
  6. Hotel Availability. Wybór hotelu wokół punktu referencyjnego według preferencji (łańcuch hotelowy, cena, waluta, udogodnienia, stawki, plany itp.)
  7. Sprawdzenie właściwości hotelu i zdjęcia (Features, Images)
- 
8. Zasady cenowe dla wybranego hotelu
  9. Wybór pokoju
  10. Rezerwacja
  11. Modyfikacja rezerwacji (jeżeli konieczna)
  12. Wprowadzenie danych personalnych
  13. Zamknięcie rezerwacji



Rys. 7. Omówienie poszczególnych zakładek

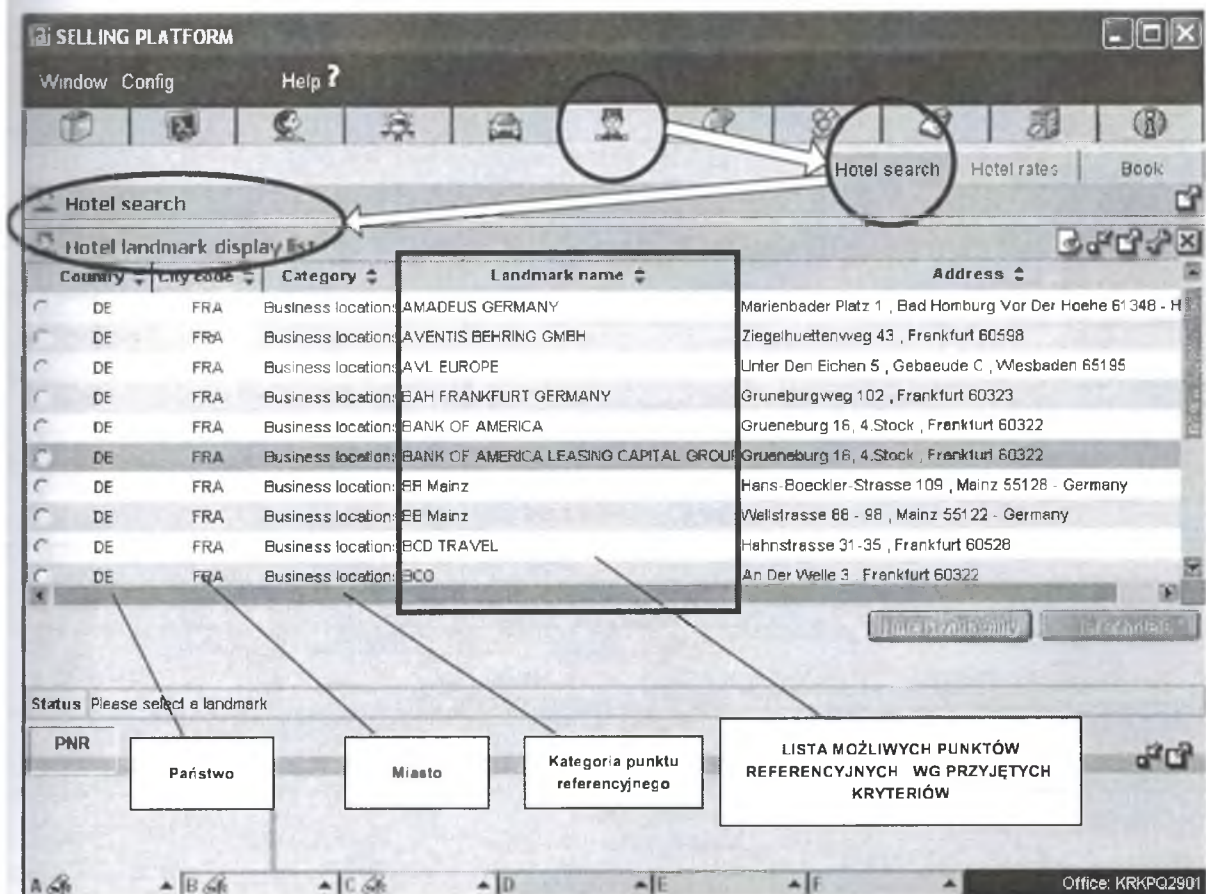






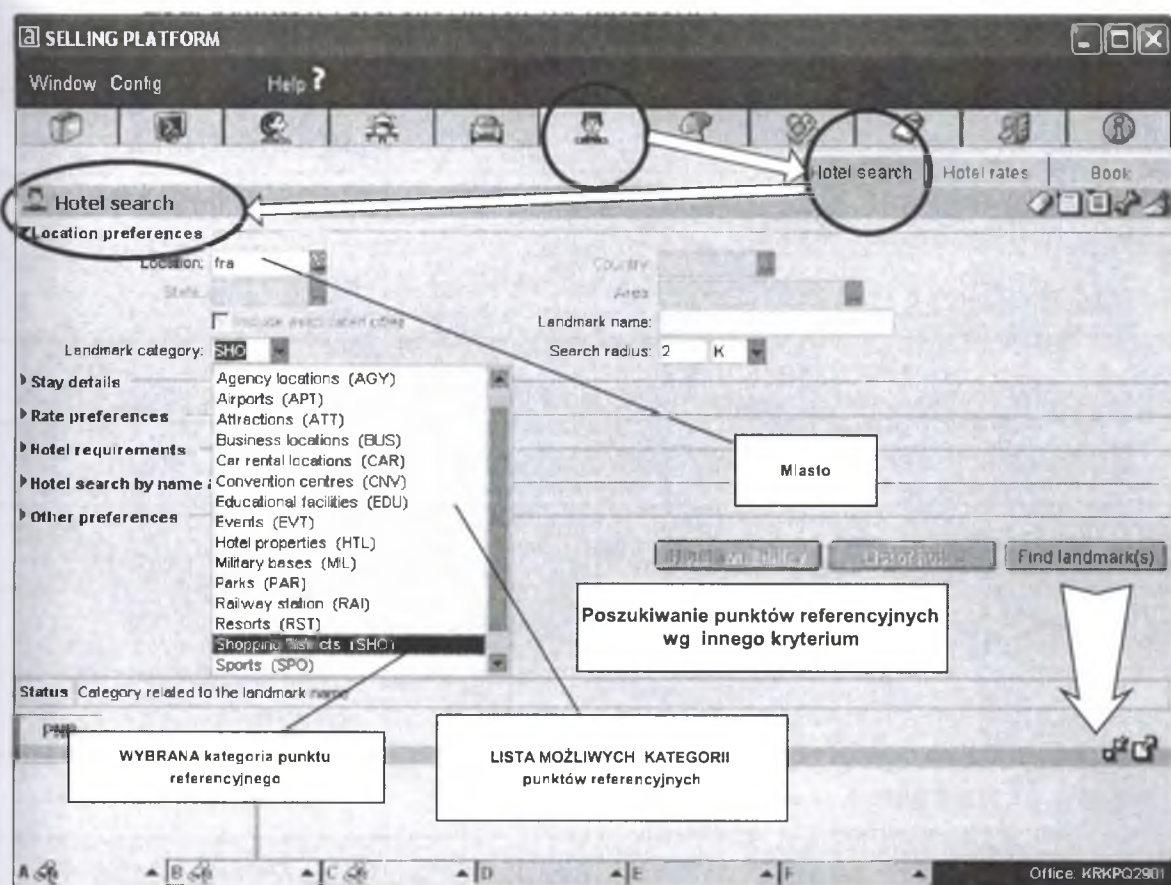
Rys. 8. Zakładka „Znajdź punkt referencyjny według kategorii”

39



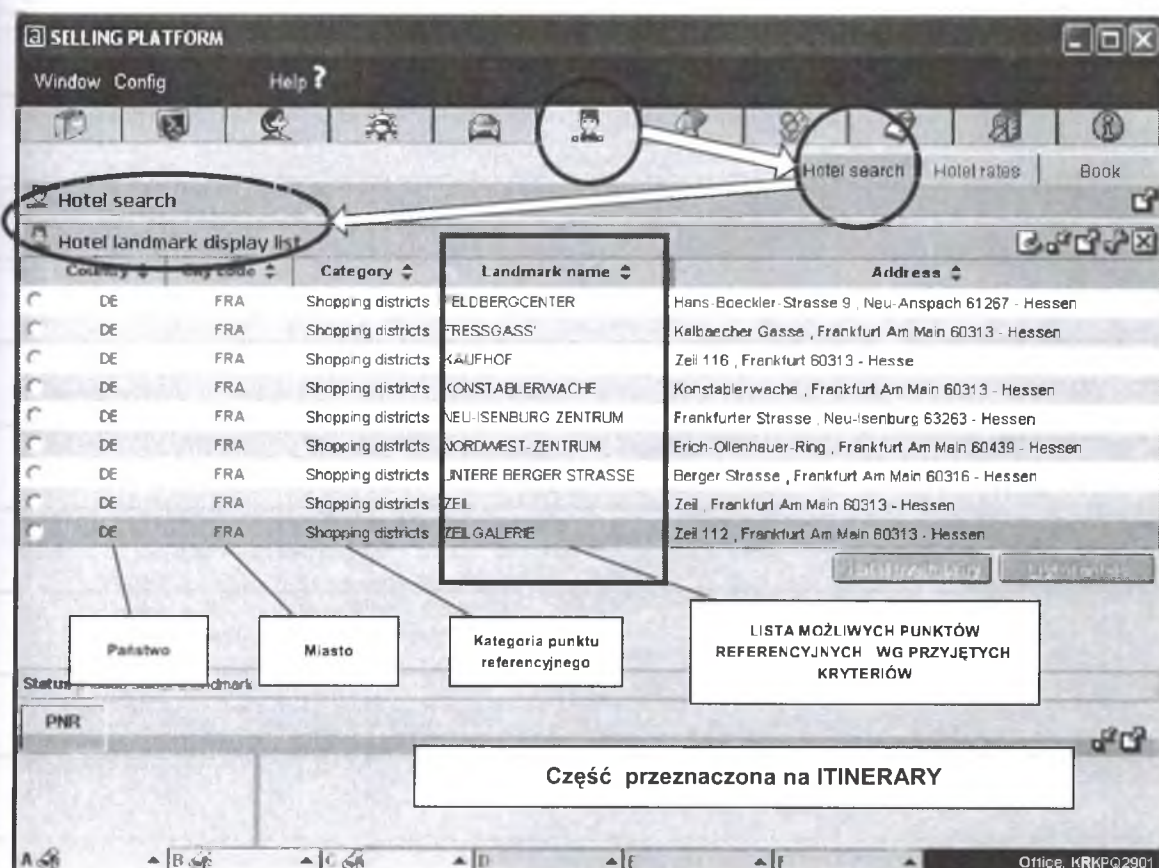
Rys. 9. Lista punktów referencyjnych według kategorii





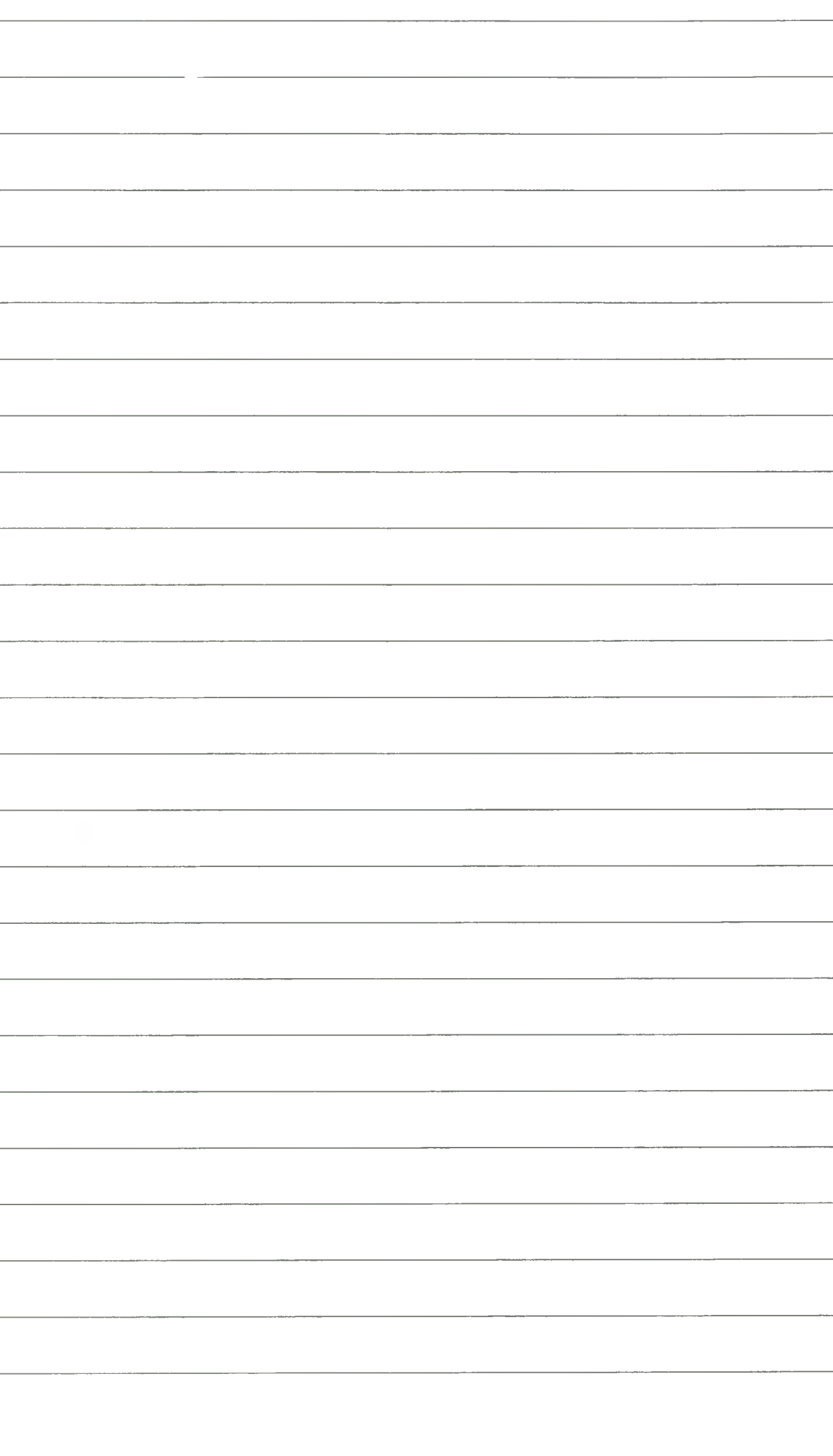
Rys. 10. Poszukiwanie punktów referencyjnych według kategorii we Frankfurcie

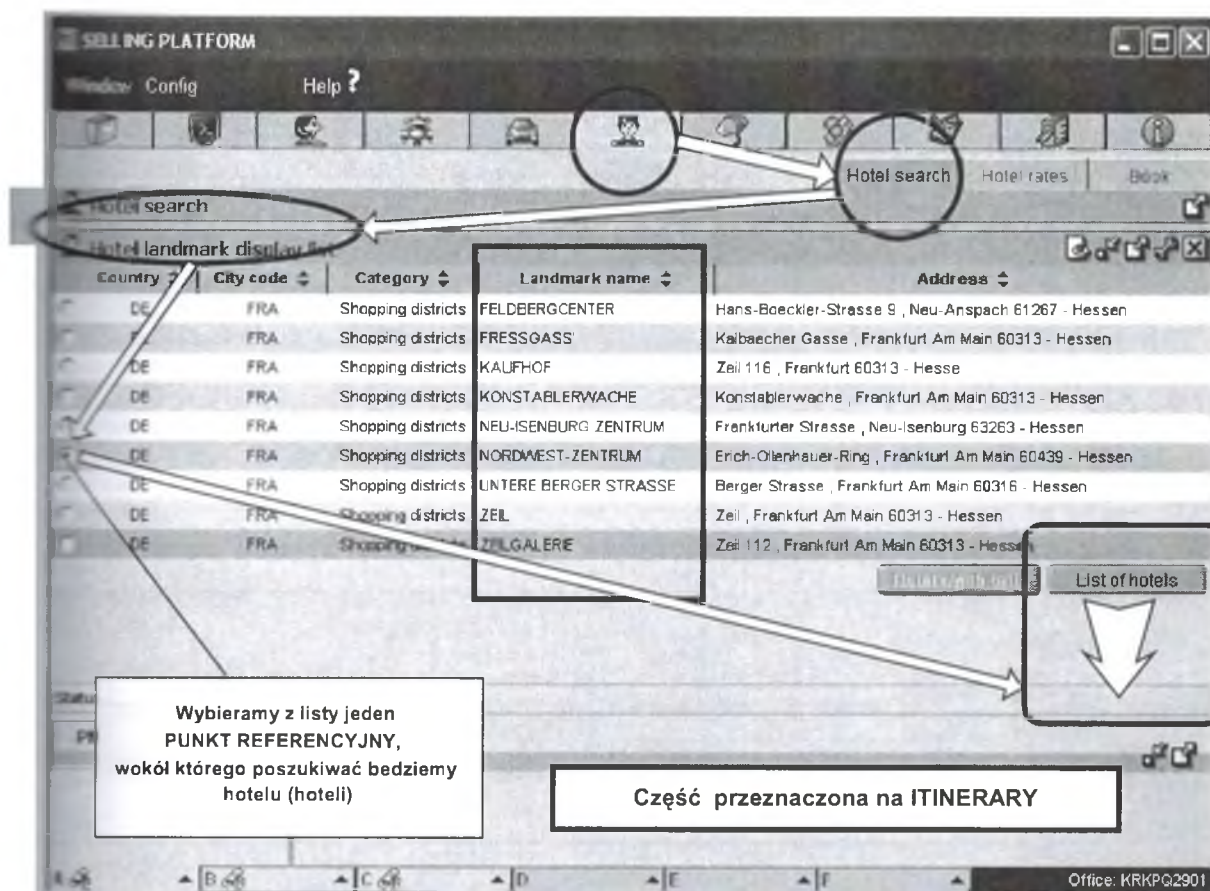
41



Rys. 11. Lista punktów referencyjnych według kategorii we Frankfurcie

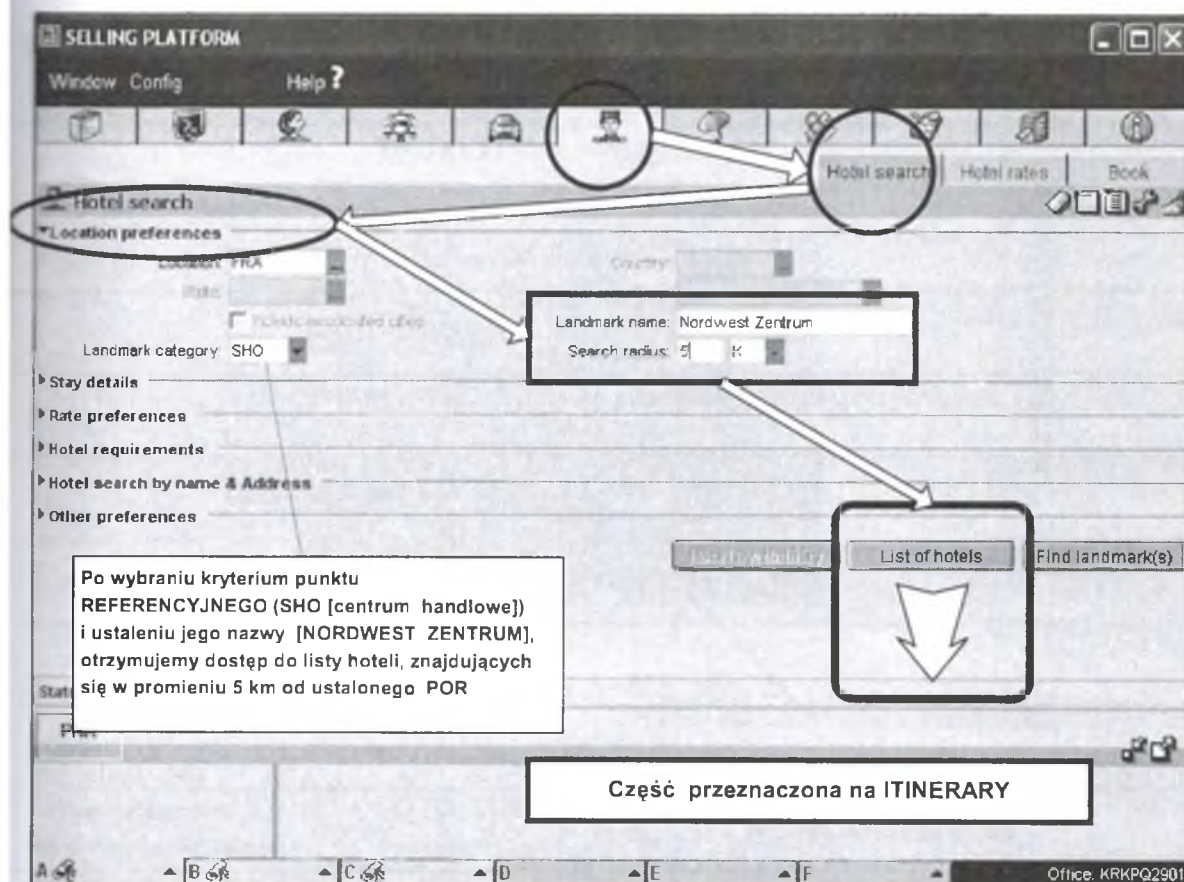






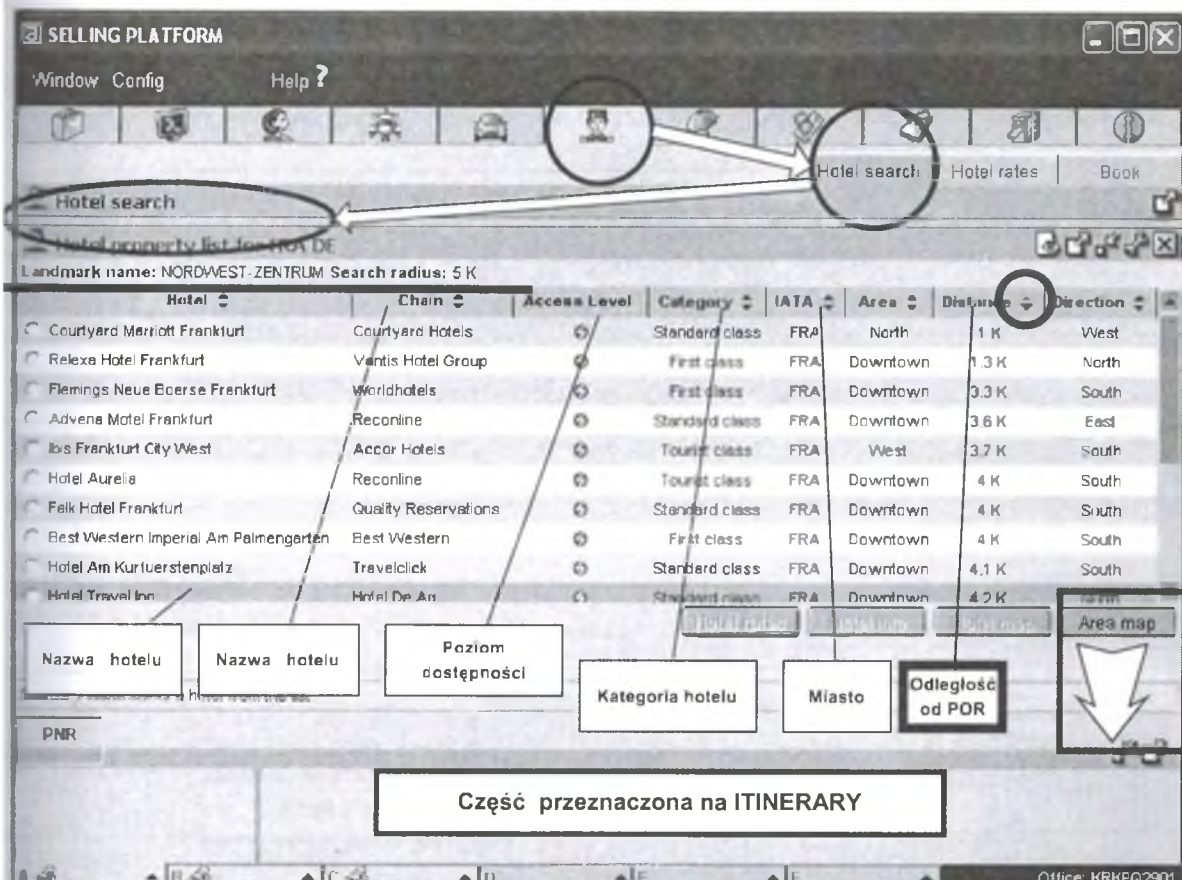
Rys. 12. Wybór punktu referencyjnego wokół którego poszukiwać będziemy hotelu

43



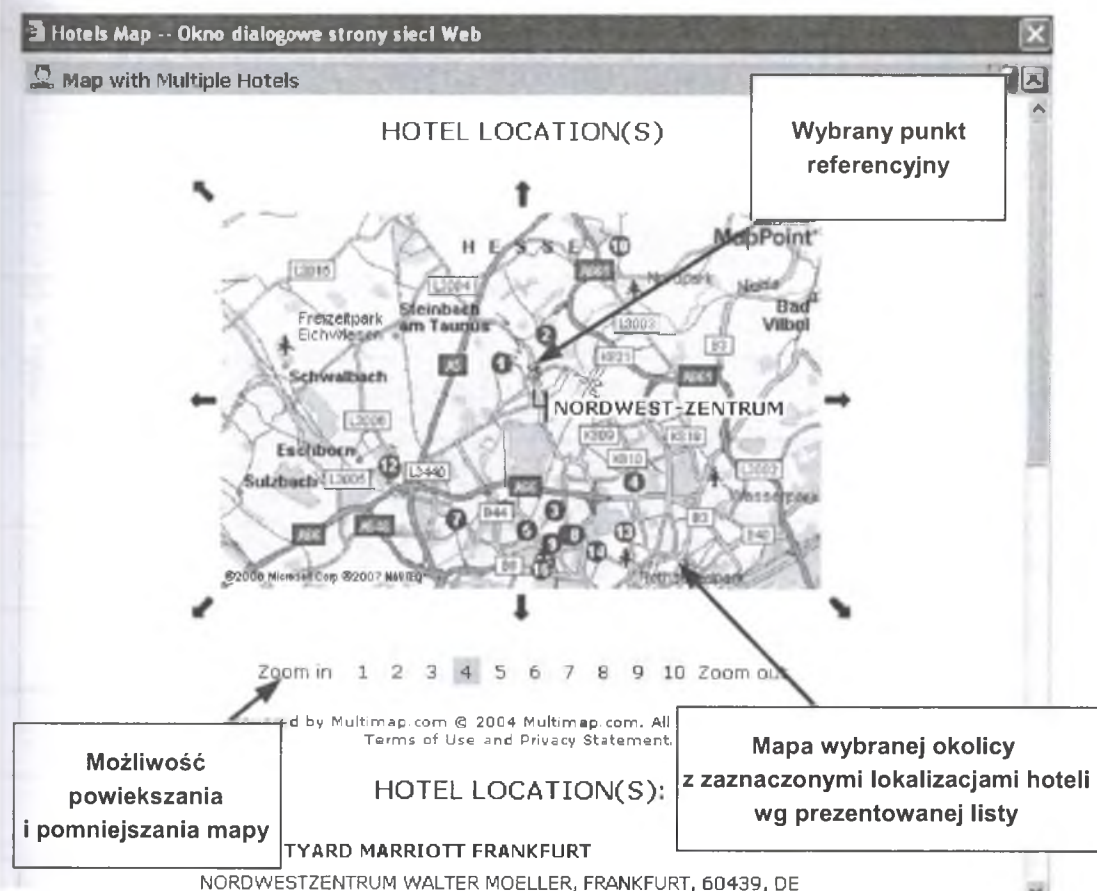
Rys. 13. Promień poszukiwania hotelu wokół ustalonego punktu referencyjnego



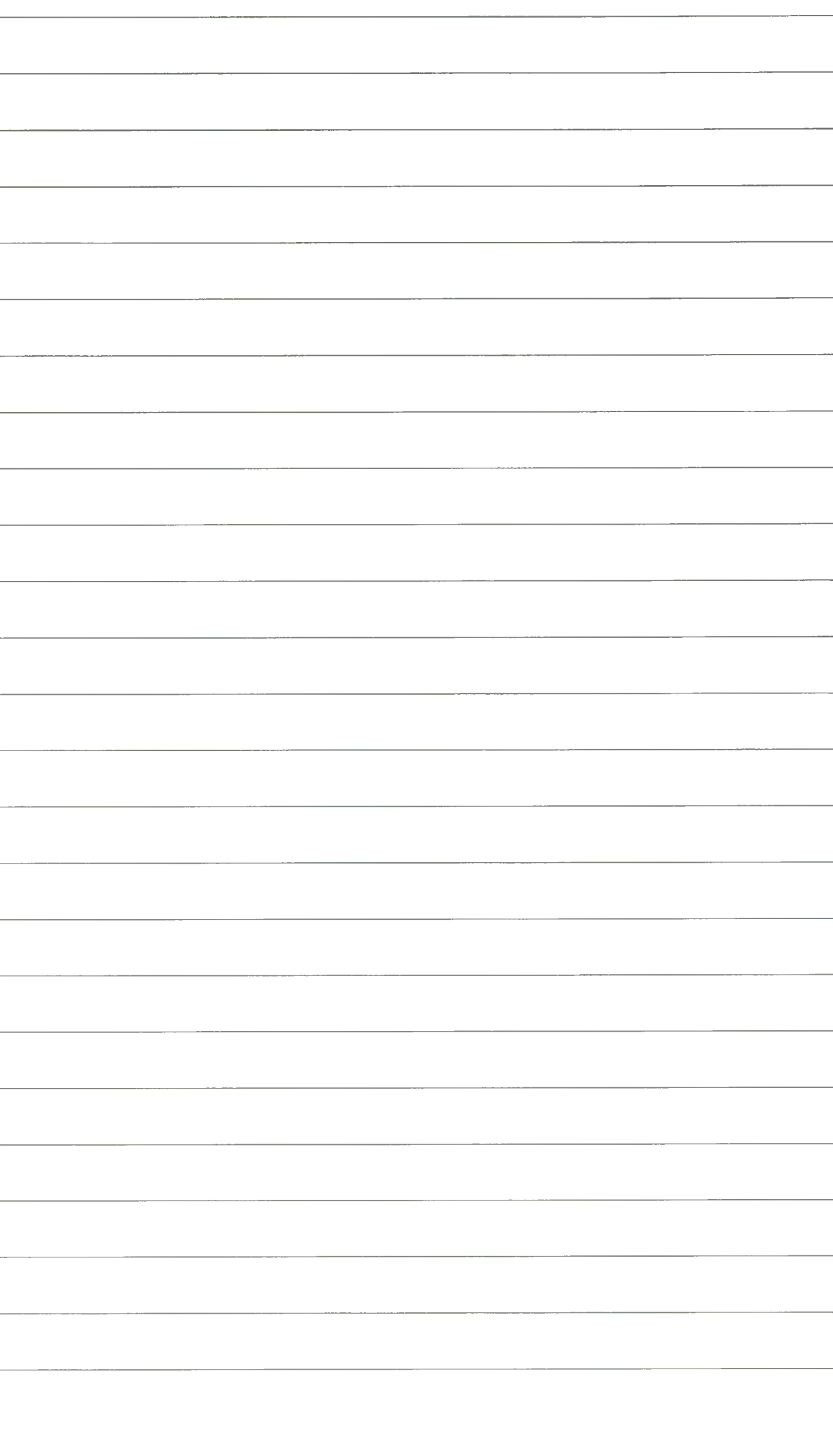


Rys. 14. Lista hoteli wybranych według przyjętych kryteriów

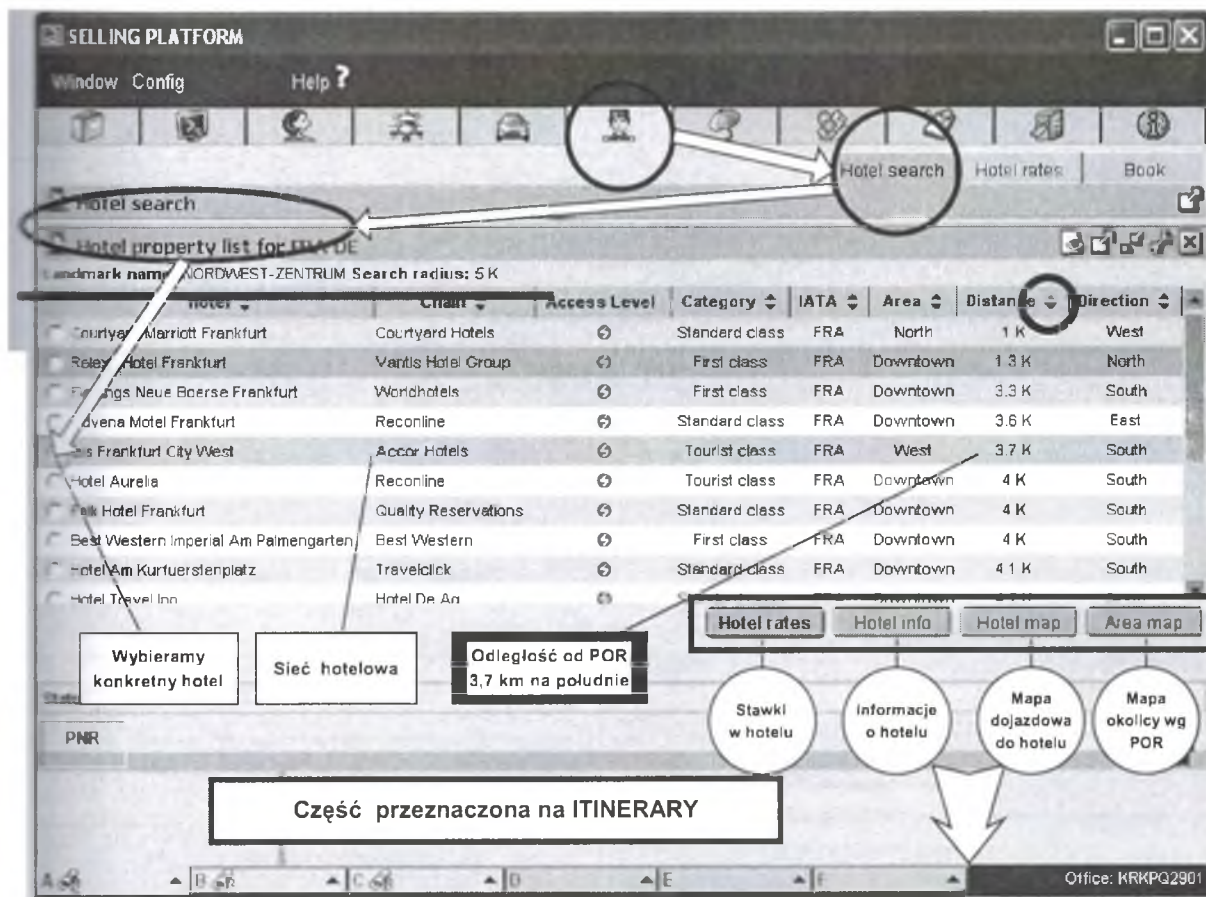
45



Rys. 15. Mapa okolicy z zaznaczonymi na liście hotelami

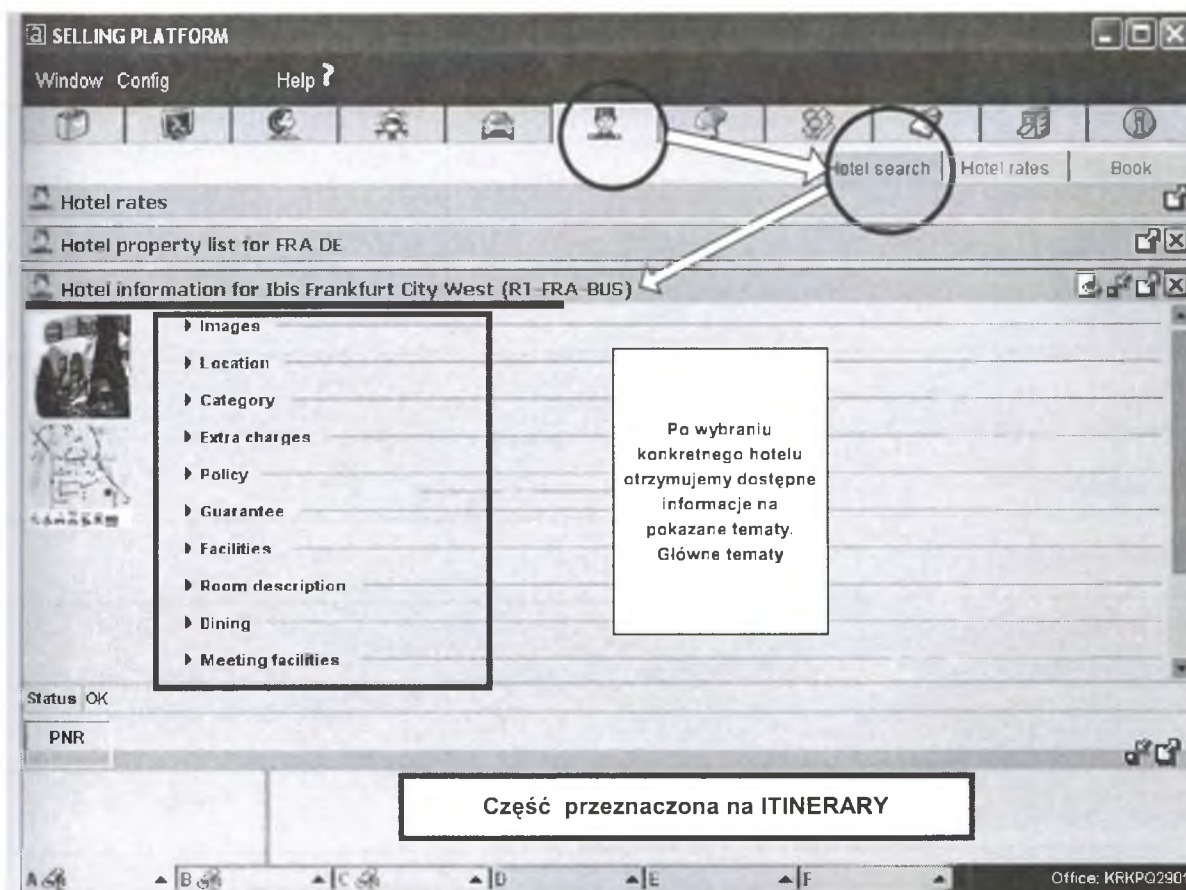






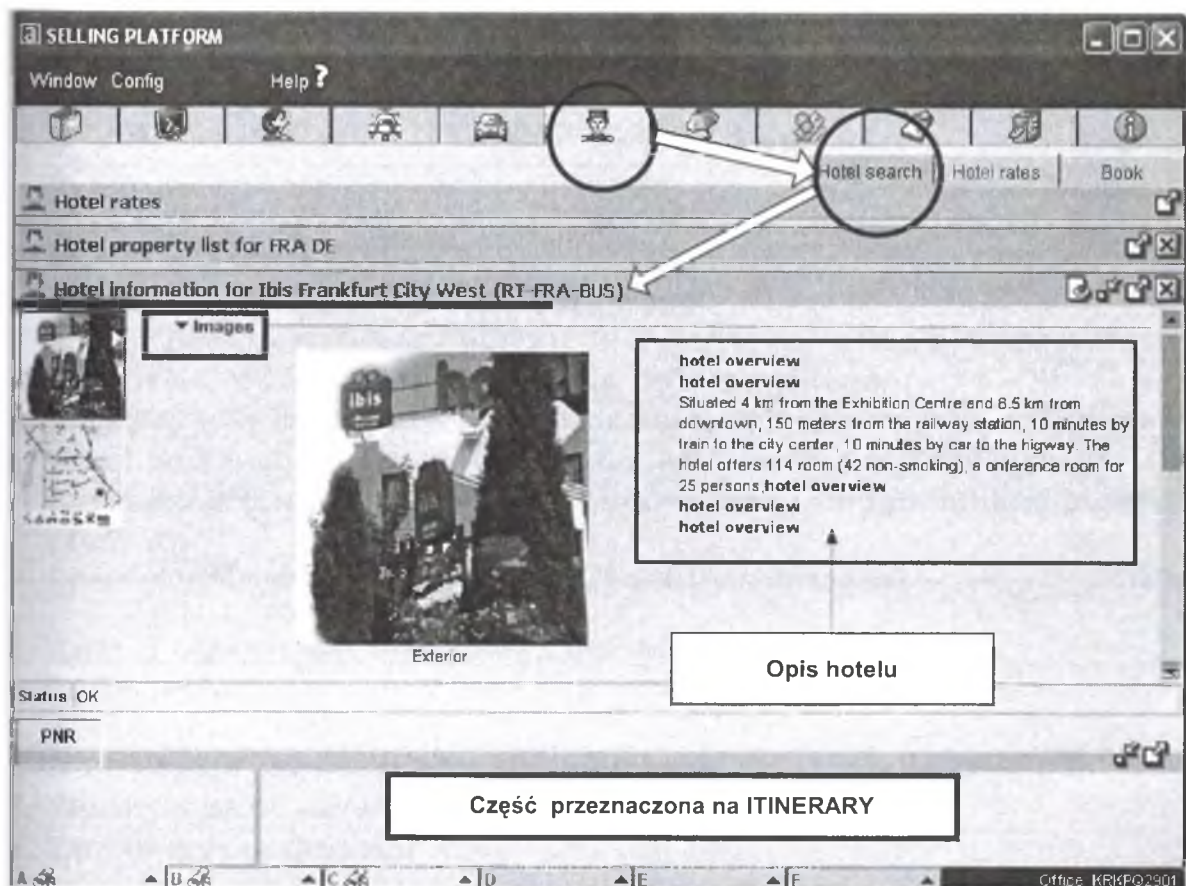
Rys. 16. Wybór konkretnego hotelu

47



Rys. 17. Wyświetlenie informacji o wybranym hotelu





Rys. 18. Prezentacja zdjęć hotelu

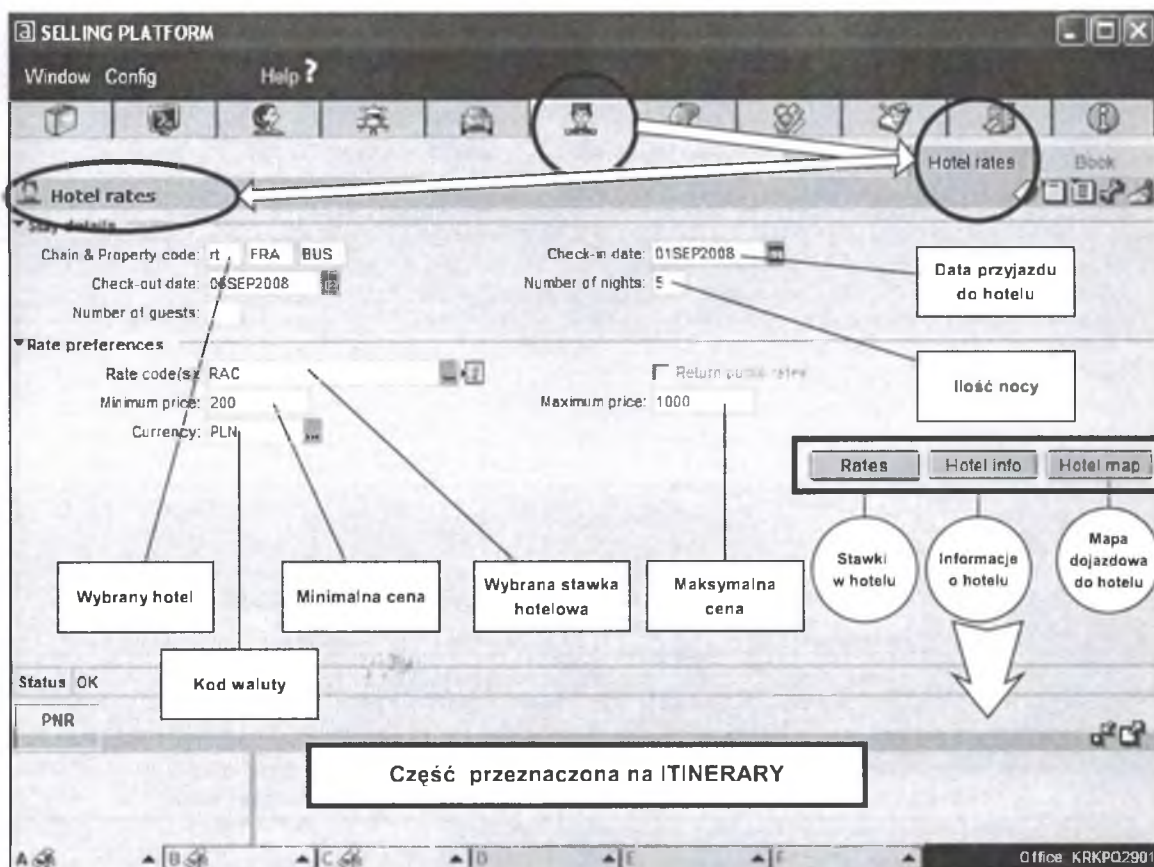






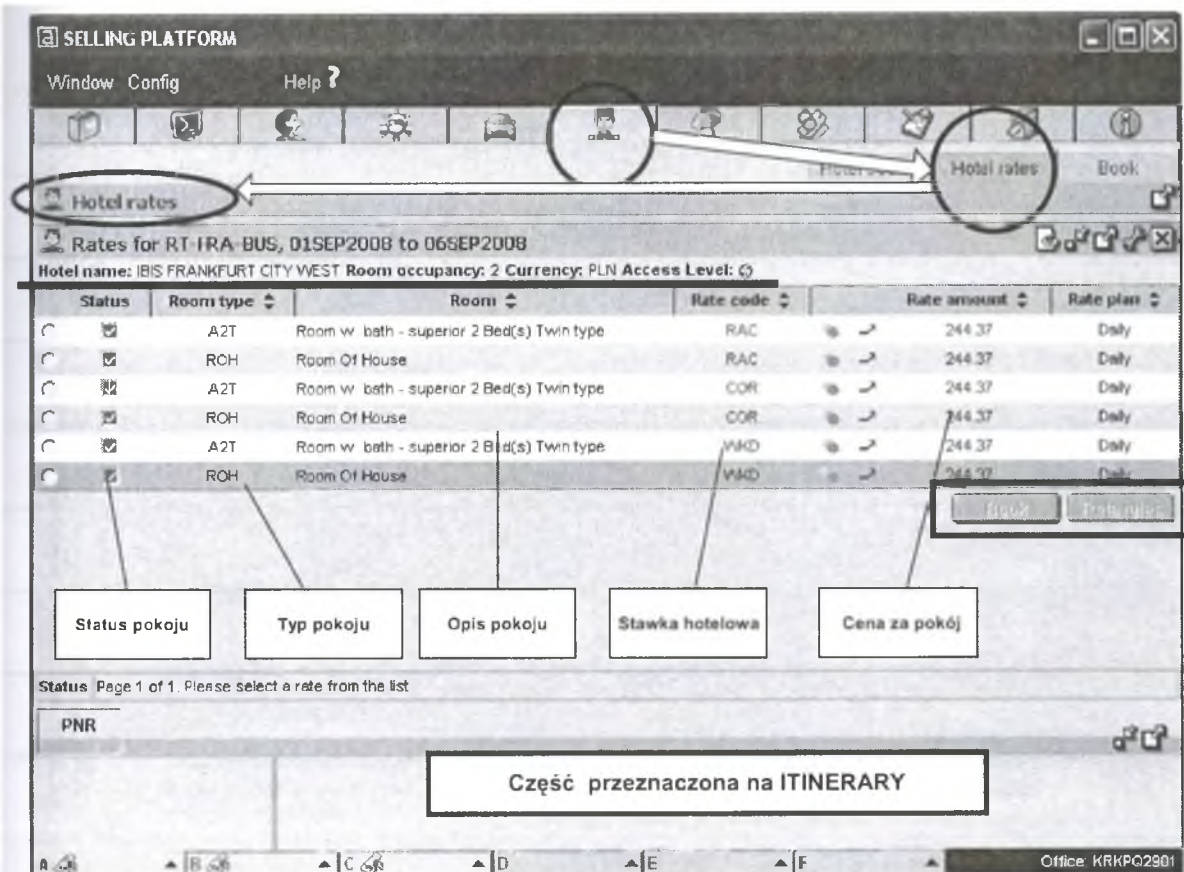
## Segment hotelowy (tryb graficzny) część II

1. Wybór miasta
  2. Wybór kategorii punktu referencyjnego
  3. Wybór punktu referencyjnego
  4. Poszukiwanie hotelu wokół punktu referencyjnego
  5. Przeglądanie mapy wokół punktu referencyjnego
  6. Hotel Availability. Wybór hotelu wokół punktu referencyjnego wg preferencji (łańcuch hotelowy, cena, waluta, udogodnienia, stawki, plany itp.)
  7. Sprawdzenie właściwości hotelu (Features, Images)
- 
8. Zasady cenowe dla wybranego hotelu
  9. Wybór pokoju
  10. Rezerwacja
  11. Modyfikacja rezerwacji (jeżeli konieczna)
  12. Wprowadzenie danych personalnych
  13. Zamknięcie rezerwacji



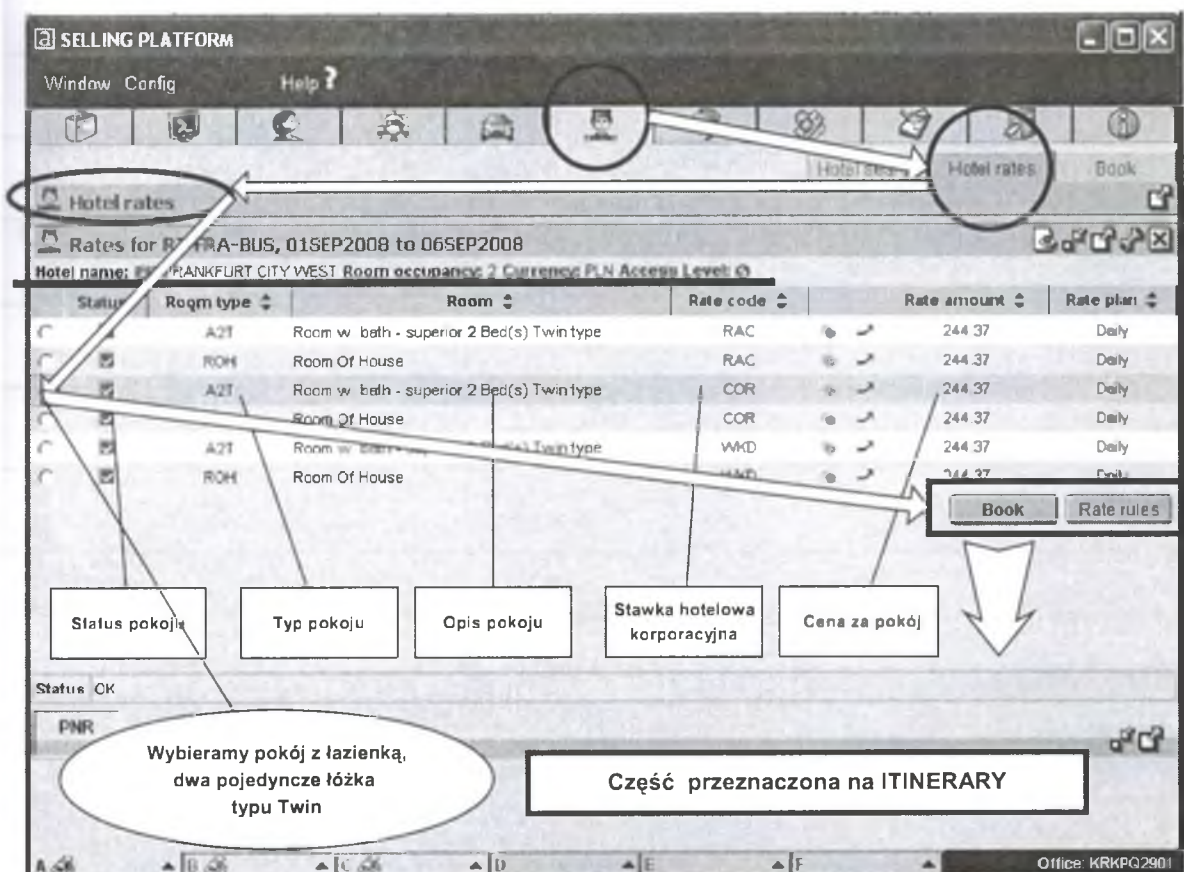
Rys. 19. Zasady cenowe. Zameldowanie, ilość nocy





Rys. 20. Wyświetlenie dostępnych pokoi w wybranym hotelu

53



Rys. 21. Wybór konkretnego pokoju w wybranym hotelu





**Amadeus Selling Platform - Okno dialogowe strony sieci Web**

**Hotel modify for IBIS FRANKFURT CITY WEST (RT-FRA-BUS)**

**Stay details**  
 Check-in date: 08SEP08  
 Check-out date: 06SEP2008  
 Number of guests: 1

**Other preferences**  
 Room type: A2T  
☐ FEMA fire safety certification

**Guarantee or deposit**  
 Booking source: 00405005  
 Deposit:  
 Credit card:  
 Guarantee:  
 MCO number:

**Traveller/customer identification**  
 Frequent guest ID:  
 Company details:  
 Frequent traveller number:  
 Corporate ID number:

**Extra charges**  
 Crib:  
 Rollaway bed (adult):  
 Rollaway bed (child):  
 Extra person in the room:  
 Number of beds:  
 Number of beds:  
 Number of beds:  
 Number of people:

**American plan**  
 Basic:  
 Family plan:  
 Modified family plan:  
 Modified plan:  
 Number of people:  
 Number of people:  
 Number of people:  
 Number of people:

**Rate extra options**

**Status:** Check-in date

**Modify**

Jeżeli konieczna jest modyfikacja zarezerwowanego segmentu, wówczas dwukrotne kliknięcie na segment uruchamia okno dialogowe, umożliwiające dokonanie zmian

Rys. 24. Modyfikacja segmentu

## 1. TRYB GRAFICZNY

ZAREZERWUJ dwuosobowy pokój na:

- trzy noce w Rzymie od 8 do 11 stycznia 2009.
- Hotel powinien być blisko lotniska Fiumicino (w promieniu max 10 km) kategorii luxus lub pierwszej z restauracją i basenem.
- Stawka standardowa, cena za pokój w granicach 500–2000 zł za dobę.
- Wybierz jeden hotel, zobacz mapę i zdjęcia.
- Przejdź do opisu pokojów i stawek (RATE RULES).
- Zaznacz właściwy pokój.
- Dokonaj rezerwacji.
- Jeżeli wymagana jest gwarancja wprowadź **CCAX371449635311004exp1210**.
- Wprowadź dalsze elementy konieczne do zakończenia rezerwacji.
- PODAJ NUMER REZERWACJI.

## 2. TRYB GRAFICZNY

ZAREZERWUJ dwuosobowy pokój na:

- trzy noce w Paryżu od 18 do 21 stycznia 2009.
- Hotel powinien być blisko Luwru (w promieniu max 10 km) kategorii lux lub pierwszej z restauracją i basenem.
- Stawka standardowa, cena za pokój w granicach 500–2000 zł za dobę.
- Jeżeli to możliwe w sieci hotelowej Holiday, Accor, Ramada.
- Wybierz jeden hotel, zobacz mapę i zdjęcia.



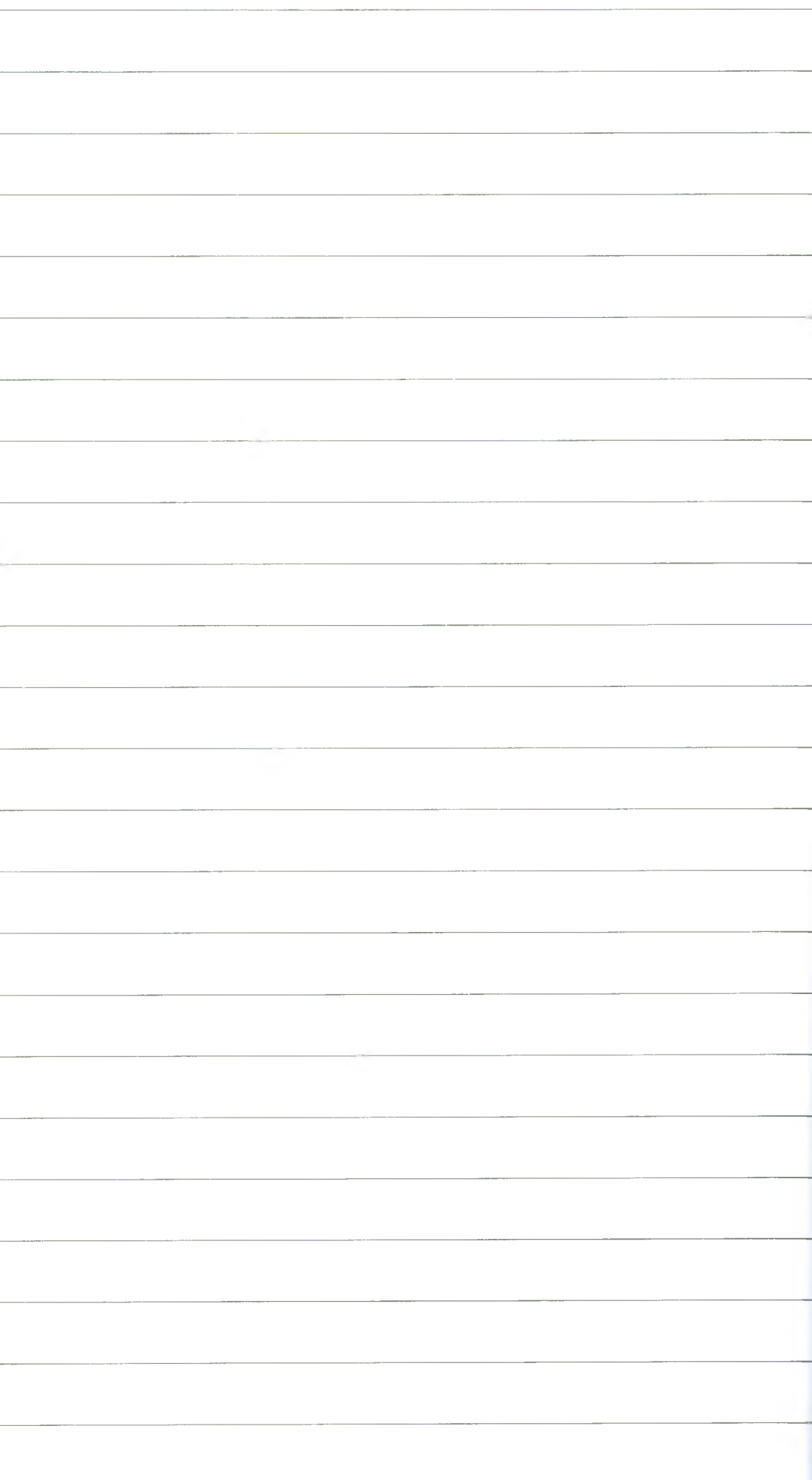
- Przejdź do opisu pokoiów i stawek (RATE RULES).
- Zaznacz właściwy pokój.
- Dokonaj rezerwacji.
- Jeżeli wymagana jest gwarancja wprowadź **CCAX371449635311004exp1210**.
- Wprowadź dalsze elementy konieczne do zakończenia rezerwacji.
- PODAJ NUMER REZERWACJI.

### 3. TRYB GRAFICZNY

ZAREZERWUJ dwuosobowy pokój na:

- trzy noce w NYC od 18 do 21 sierpnia 2009.
- Hotel powinien być blisko Satoria Park (w promieniu max 5 km) kategorii lux lub pierwszej z restauracją i basenem.
- Stawka standardowa, cena za pokój w granicach 500–3000 zł za dobę.
- Jeżeli to możliwe w sieci hotelowej Holiday, Accor, Ramada, Hilton.
- Zaznacz właściwy pokój.
- Dokonaj rezerwacji.
- Jeżeli wymagana jest gwarancja wprowadź **CCAX371449635311004exp1210**.
- Wprowadź dalsze elementy konieczne do zakończenia rezerwacji.
- PODAJ NUMER REZERWACJI.







## Rezerwacja lotniczo-hotelowa

### Ćwiczenie 1 (Tryb graficzny)

Zrobić rezerwację dla:

- Warszawski Jan (dorosły) ur. 11 lutego 1950 r.
- Warszawska Ewa (dziecko) ur. 10 maja 2000 r. na przeloty i hotele:
- Lot Kraków–Warszawa–Rzym (01 lutego 2009 r., liniami LO, LH, w klasie C).
- Hotel Rzym (01–03 lutego w pobliżu lotniska, restauracja, cena między 500 a 2000 zł/noc/pokój, pokój dwuosobowy z wanną, łóżka osobne).
- Lot Rzym–Warszawa (03 lutego 2009 r., w godz. popołudniowych, liniami LO lub włoskimi klasa C. Zaznaczyć że dziecko ma duży bagaż kabinowy, a dorosły źle słyszy).
- Hotel Warszawa (03–06 lutego 2009 r., hotel klasy lux lub pierwszej, blisko centrum, restauracja, cena 500–2000 zł/noc/pokój, pokój z wanną, dwa łóżka oddzielne).
- Numer karty kredytowej AX371449635311004exp1210.

2. Podać numer rezerwacji.....

3. Zrobić wycenę części lotniczej.....

4. Zrobić wycenę części hotelowej .....

5. Podać cenę za całą trasę .....

### Ćwiczenie 2 (Tryb graficzny)

Zrobić rezerwację dla:

- Krakowski Jan (dorosły) ur. 11 lutego 1950 r.
- Krakowska Ewa (dziecko) ur. 10 maja 2000 r. na przeloty i hotele:
- Lot Warszawa–Frankfurt (01 lutego 2009 r., liniami LO, LH, w klasie C).
- Hotel Frankfurt (01–03 luty w pobliżu lotniska, restauracja, cena między 500 a 2000 zł/noc/pokój, pokój dwuosobowy z wanną, łóżka osobne).
- Lot Frankfurt–Los Angeles (03 lutego 2009 r., w godz. popołudniowych, liniami LH, BA, AA, klasa C. Posiłki niskokaloryczne dla dorosłego i bezglutenowe dla dziecka. W miarę możliwości jedno miejsce przy oknie. Zaznaczyć, że dziecku towarzyszy pies, a dorosły będzie miał duży bagaż kabinowy).
- Hotel Los Angeles (03–06 luty 2009, hotel klasy lux lub pierwszej, blisko centrum, restauracja i basen cena 500–2000 zł/noc/pokój, pokój z wanną, dwa łóżka oddzielne).
- Lot Los Angeles–NYC (06 lutego w godzinach popołudniowych, linie dowolne).
- Hotel NYC (06–10 lutego 2009 r., hotel w centrum miasta z restauracją i wypożyczalnią samochodów, cena do 2000 zł/noc/pokój, pokój z wanną, dwa łóżka oddzielne).
- Lot NYC–Warszawa (10 lutego po południu, liniami LH, LO. Posiłki niskokaloryczne dla dorosłego i bezglutenowe dla dziecka).
- Numer karty kredytowej AX371449635311004exp1210.

2. Podać numer rezerwacji.....

3. Zrobić wycenę części lotniczej.....

4. Zrobić wycenę części hotelowej .....

5. Podać cenę za całą trasę .....



**Ćwiczenie 3 (Tryb graficzny)**

Zrobić rezerwację dla:

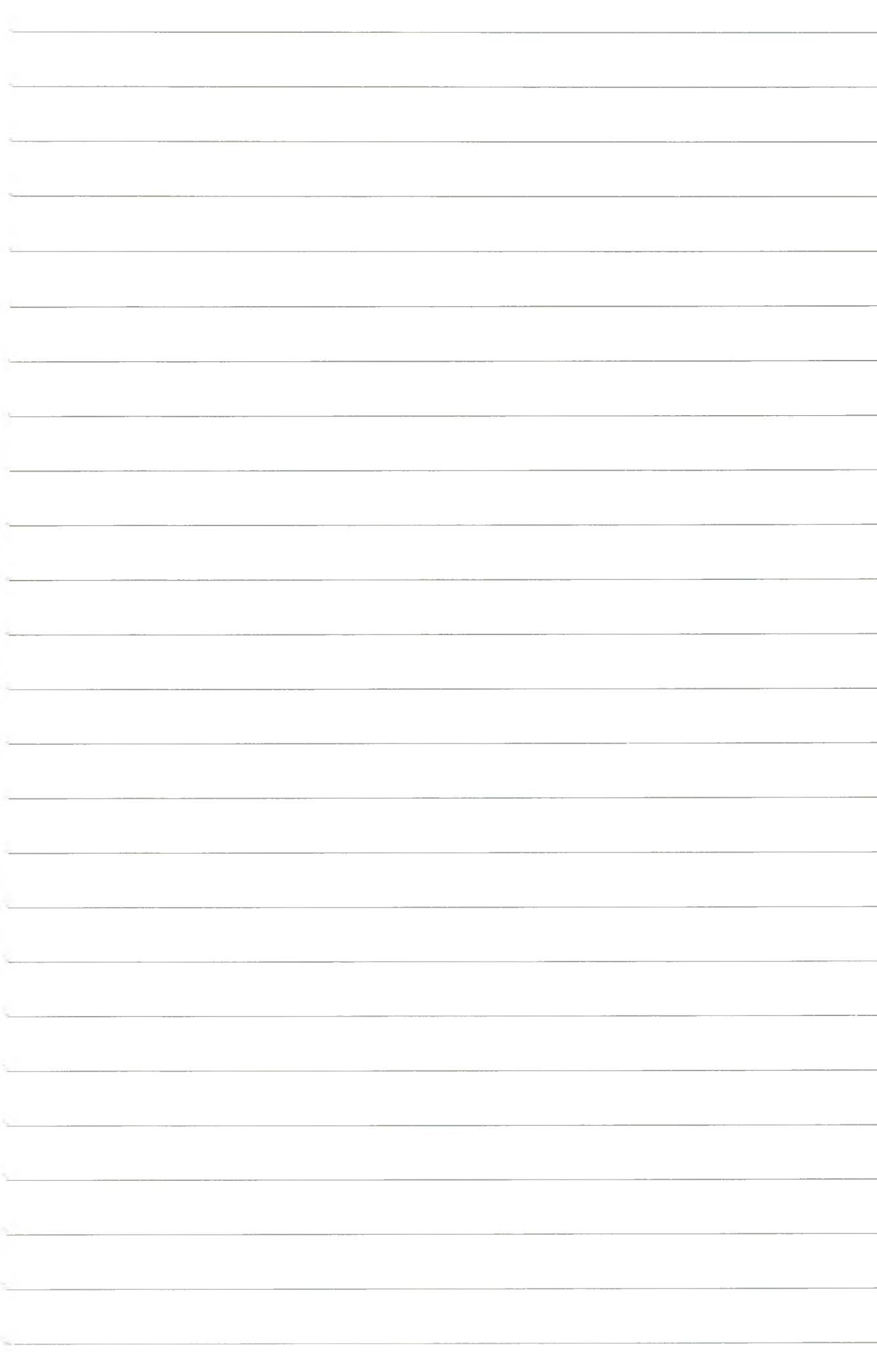
- Grupy „LAJKONIK” 12 osób na przeloty i hotele:
- Hotel: Warszawa (01-03 rezerwację w pobliżu lotniska, restauracja, cena między 100 a 2000 zł/noc/pokój, pokoje dwuosobowe z wanną, łóżka osobne).
- Lot: Warszawa-Rzym (03 lutego 2009, w godz. popołudniowych, liniami LO lub włoskimi klasa C. Podgrupa „NONAME 1 (4 osoby)”. Zaznaczyć że mają duży bagaż kabinowy.
- Hotel: Rzym (03-06 luty 2009 r., hotel klasy lux lub pierwszej, blisko centrum, restauracja cena 100-2000 zł/noc/pokój, pokoje z wanną, dwa łóżka oddzielne).
- Lot: Warszawa-Mediolan (03 lutego 2009 r., w godz. popołudniowych, liniami LO lub włoskimi klasa C. Podgrupa „NONAME 2 (8 osoby)”. Zaznaczyć że mają duży bagaż kabinowy.
- Hotel: Mediolan (03-06 lutego 2009 r., hotel w centrum).
- Numer karty kredytowej AX371449635311004exp1210.

2. Podać numer rezerwacji.....

3. Zrobić wycenę części lotniczej.....

4. Zrobić wycenę części hotelowej .....

5. Podać cenę za całą trasę .....

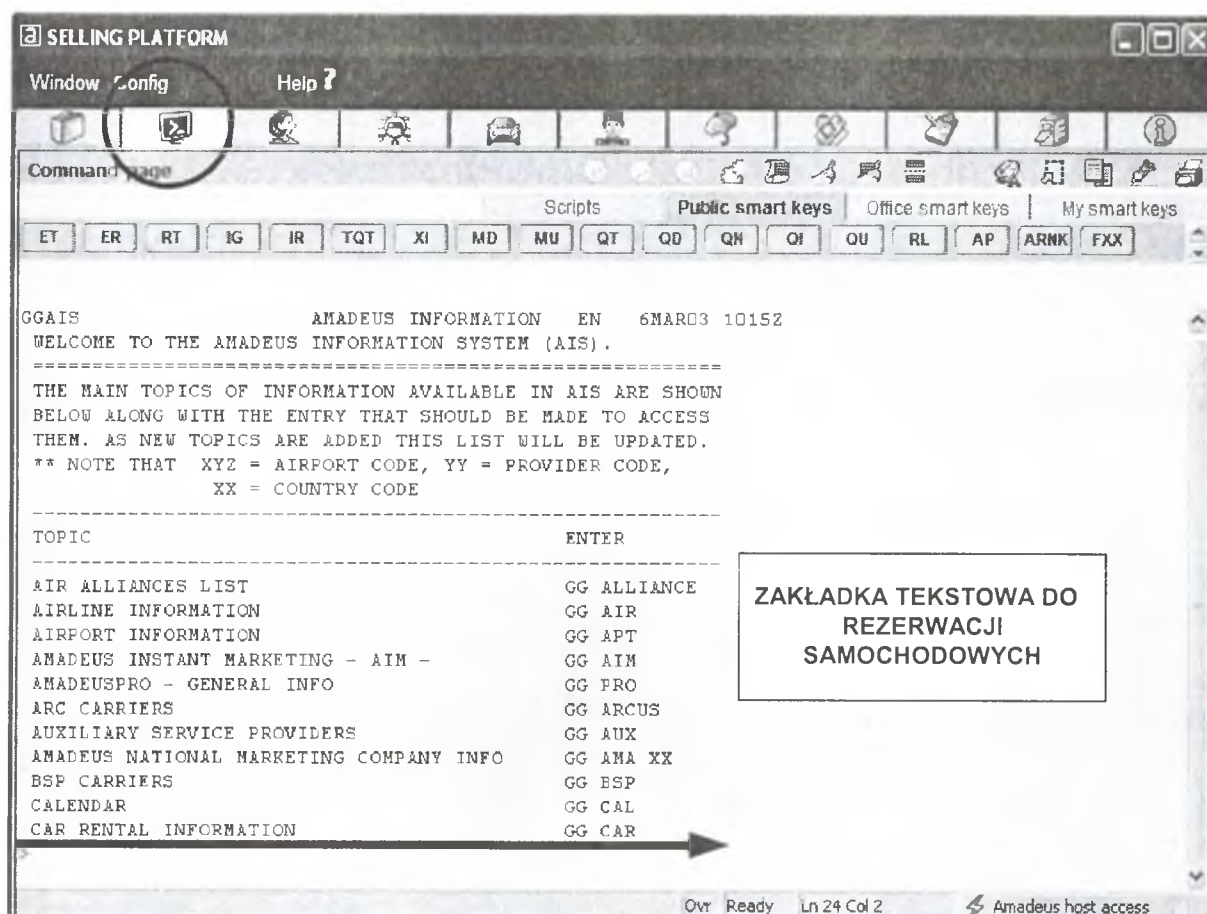


## 3. SEGMENT SAMOCHODOWY

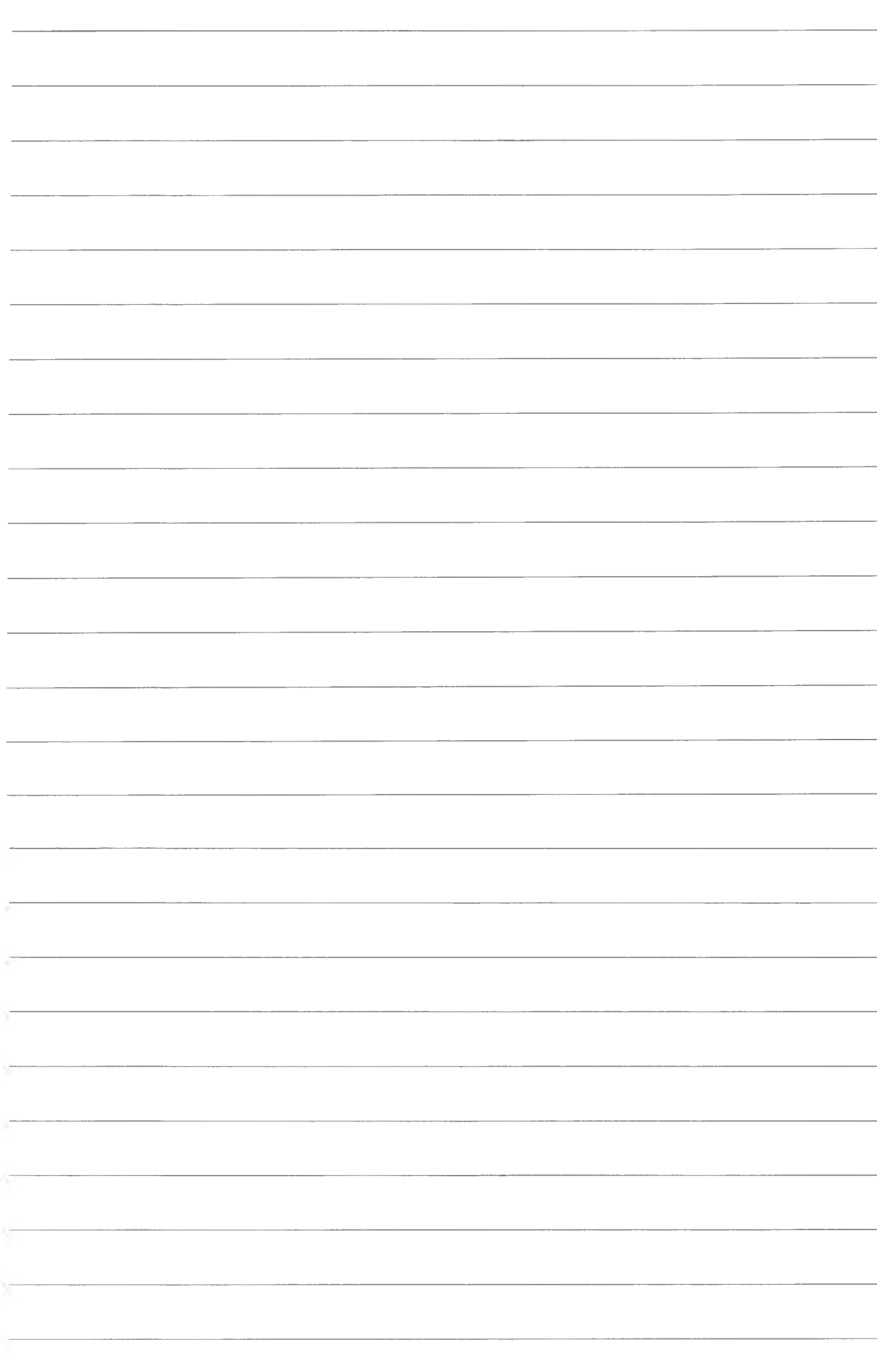
### 3.1. Tryb tekstowy (Command Page)

Jednym z wielu wywołań **GGAIS** jest moduł **Car Rental Information** oferujący szczegółowe informacje o dostępności oraz stawkach dla wypożyczalni samochodów na całym świecie. Zastosowanie odpowiednich instrukcji pozwala na wybór miejsca pobrania i oddania samochodu, wybór typu samochodu, wybór stawki, ustalenie dodatkowych opłat, ubezpieczeń itp.

Na poznanie modułu samochodowego w Systemie AMADEUS składać się będą ćwiczenia umożliwiające dokonanie podstawowych operacji aż do zarezerwowania samochodu, a w dalszej kolejności powiązania rezerwacji samochodowej z hotelową i lotniczą.



Rys. 25. Command Page i strona informacyjna dla wypożyczalni samochodów







## Strony informacyjne i transakcje wyświetlające listy CAR AVAILABILITY – część I

x	pierwsza litera nazwy wypożyczalni
xx	kod wypożyczalni
	samochodów
yyy	kod miasta lub lotniska
uu	kod poństwa
data1	data wypożyczenia samochodu
data2	data oddania samochodu
aaa	godzina wypożyczenia samochodu
bbb	godzina oddania samochodu
s	ilość dni
z	area

**DNC xx**  
**GG CAR**

Coding, Decoding nazw wypożyczalni  
Podstawowe informacje o wypożyczalniach  
w systemie AMADEUS

**GG CAR x**  
**GG CAR xx**

Lista wypożyczalni na literę x  
Strona zawierająca dane dotyczące wypożyczalni  
„xx”

**GG CAR xx yyy**

Strona zawierająca dane dotyczące wypożyczalni  
„xx” w mieście (wokół lotniska) „yyy”

SELLING PLATFORM

Window Config Help ?

Command page

Nazwa wypożyczalni Kod wypożyczalni

Public smart keys Office smart keys My smart keys

ET TGT ZI QD QN QI QU RL AP ARNK FXX

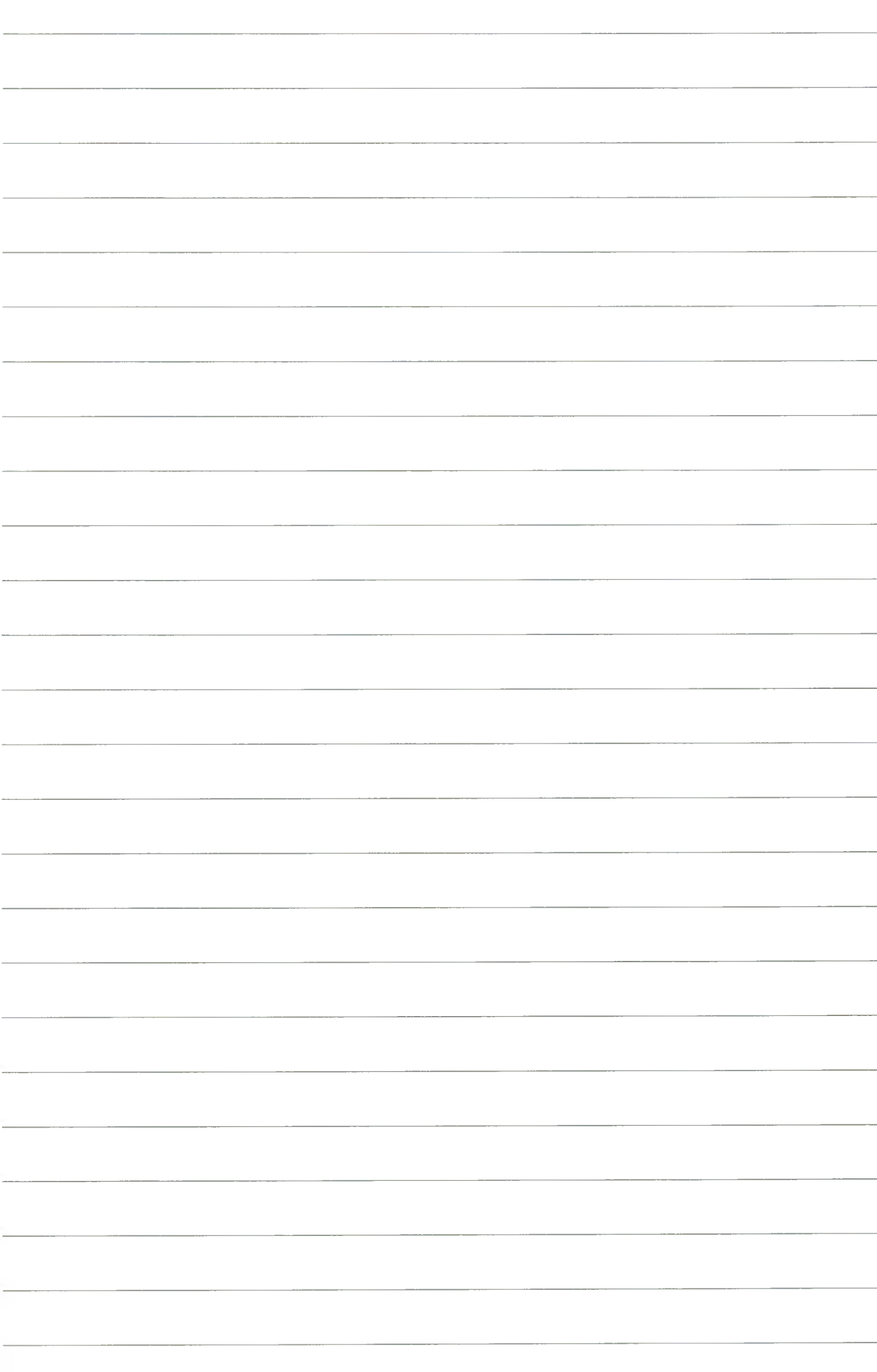
\*\* AMADEUS CARS \*\* EN 2JUN08 1338Z

CAR COMPANY NAME	CODE	ACCESS TYPE	SWITCH CO.	UPDATE TYPE	VOUCHER	C/A	BYPASS
						VCR	SEC
ACE	AC	>CA+			NO	N/A	N/A
ADVANTAGE	AD	>CA+	WIZCOM		NO	N/A	N/A
ALAMO	AL	>CA+		ATP+DDU	YES	YES	YES
ATESA	AT	>CA+			YES	YES	YES
AUTOEUROPE	ZU	>CA+			NO	N/A	N/A
AVIS RENT-A-CAR	ZI	>CA+	WIZCOM	BDU+DDU	YES	YES	YES
BUDGET	3D	>CA+	WIZCOM	DDU	YES	YES	N/A
DOLLAR	ZR	>CA+		DDU	NO	N/A	N/A
ENTERPRISE	ET	>CA+			NO	N/A	N/A
EUROPCAR	EP	>CA+		ATP	YES	YES	YES
FOX RENT A CAR	FX	-C/A	TSD		NO	N/A	N/A
HERTZ CORP	ZE	>CA+		ATP	YES	YES	YES
HOLIDAY AUTOS	HA	>CA+			NO	YES	N/A
IMPERIAL	IM	-C/A			NO	N/A	N/A
LOCALIZA	LL	-C/A			NO	N/A	N/A
NATIONAL	W ZL	>CA+		ATP+DDU	YES	YES	YES

> ED

Over Ready Ln 70 Col 2 Amadeus host access

Rys. 26. Efekt działania instrukcji GG CAR (MD, MU)



**GG CAR CTC x**

Strona zawierająca kontakty, telefony z wypożyczalnią na literę „x”

**CPO xx yyy/TAX**

Wyświetlenie informacji na temat podatków

w wypożyczalni „xx” w mieście (wokół lotniska) „yyy”

**CPO xx yyy/SUR**

Wyświetlenie informacji na temat opłat dodatkowych

w wypożyczalni „xx” w mieście (wokół lotniska) „yyy”

**CPO xx yyy/COV**

Wyświetlenie informacji na temat dodatkowych

ubezpieczeń w wypożyczalni „xx” w mieście

(wokół lotniska) „yyy”

**CPO xx yyy/VEH**

Wyświetlenie informacji na temat samochodów

dostępnych w wypożyczalni „xx” w mieście

(wokół lotniska) „yyy”

**CL zzz**

Lista wypożyczalni w mieście zzz

**CL xx yyy**

Lista wypożyczalni xx w mieście yyy (wokół lotniska yyy),

**CL xx yyy-z**

Lista wypożyczalni xx w mieście yyy, ze wskazaniem

kierunku poszukiwań (A,N,S,W,E,D,R)

**CL xx uu-z**

Lista wypożyczalni „xx”

w państwie „uu” ze wskazaniem lokalizacji

**CA yyy/ARR-aaa-bbb**

wyświetlenie dostępności samochodów

w wypożyczalniach w mieście yyy (wokół lotniska yyy)

na dzisiaj (jeden dzień), aaa – godzina wypożyczenia,

bbb – godzina oddania

**CA yyy data1-S/ARR-aaa-bbb**

wyświetlenie dostępności samochodów

w wypożyczalniach w mieście yyy (wokół lotniska yyy)

na określoną datę i ilość dni, aaa – godzina wypożyczenia,

bbb – godzina oddania

**CA yyy data1-data2/ARR-aaa-bbb**

wyświetlenie dostępności samochodów

w wypożyczalniach w mieście yyy (wokół lotniska yyy)

na określony dzień „ddd1”,

oddanie konkretnego dnia „ddd2”

aaa – godzina wypożyczenia, bbb – godzina oddania

**CA xx yyy/ARR-aaa-bbb**

wyświetlenie dostępności samochodów

w wypożyczalniach „xx” w mieście yy

(wokół lotniska yyy) na dzisiaj (jeden dzień),

aaa – godzina wypożyczenia,

bbb – godzina oddania

**CA xx yyy data1-S/ARR-aaa-bbb**

wyświetlenie dostępności samochodów

w wypożyczalniach xx w mieście yyy (wokół lotniska yyy)

na określoną datę i ilość dni,

aaa – godzina wypożyczenia,

bbb – godzina oddania

**CA xx yyy data1-data2/ARR-aaa-bbb**

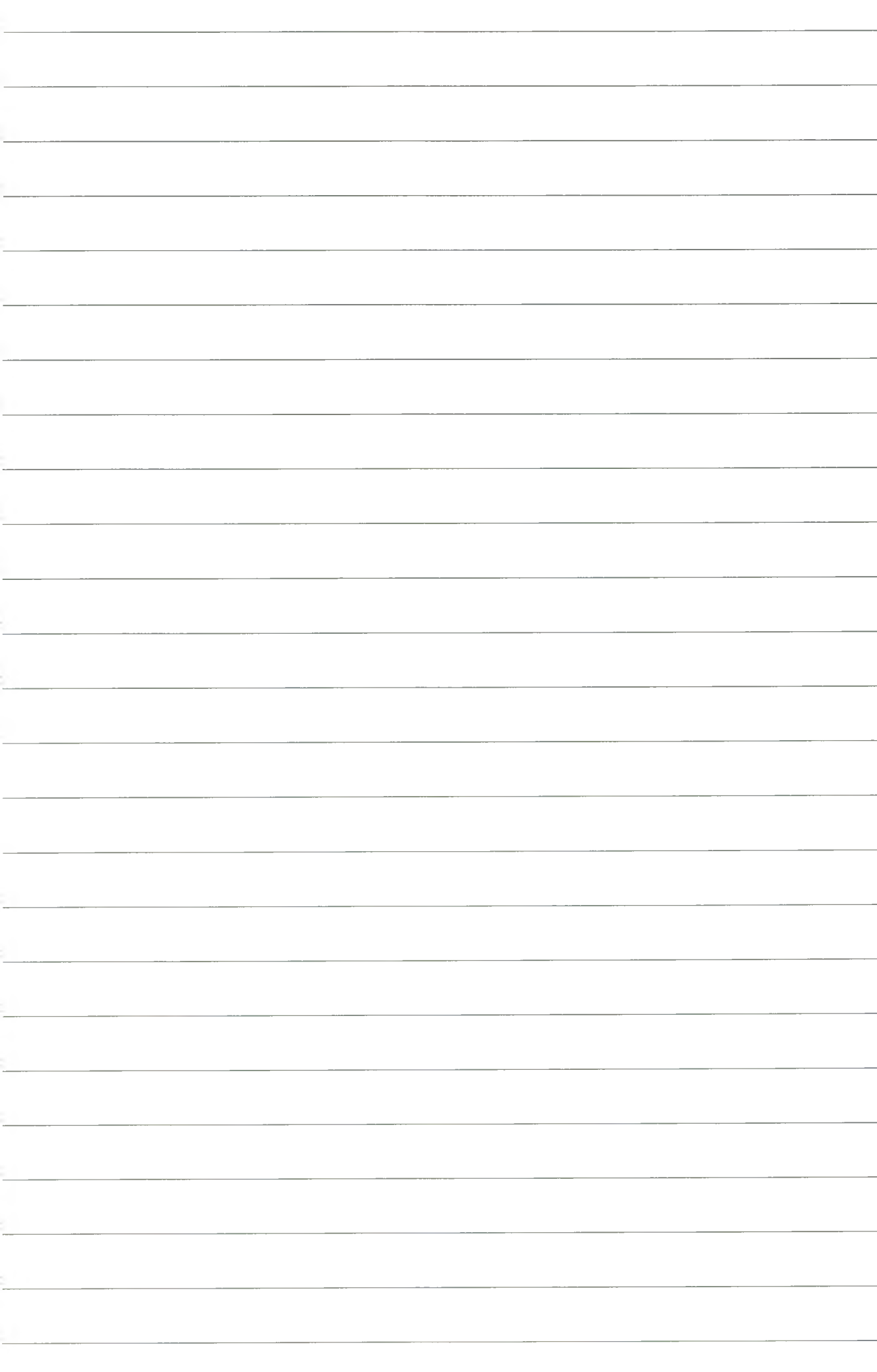
wyświetlenie dostępności samochodów w wypożyczalniach xx mieście yyy

(wokół lotniska yyy)

na określoną dzień „ddd1”,

oddanie konkretnego dnia „ddd2”,

aaa – godzina wypożyczenia, bbb – godzina oddania



1. Jaki jest kod wypożyczalni o nazwie Avis?

.....

2. Ile jest wypożyczalni, których nazwa zaczyna się na literę E?

.....

3. Jaki jest adres wypożyczalni ALAMO w Warszawie?

.....

4. Jakie są godziny otwarcia wypożyczalni ZI we Frankfurcie?

.....

5. Podać numer telefonu rezerwacji w wypożyczalni ET na lotnisku LGA.

.....

6. Podać nr telefonu do przedstawiciela na Europę wypożyczalni BUDGET.

.....

7. Jaki jest podatek naliczany w NJC na lotnisku JFK w wypożyczalni ET?

.....

8. Jakie są dodatkowe opłaty w wypożyczalniach ZI w Warszawie?

.....

9. Jakie samochody są dostępne w wypożyczalniach ZI w Poznaniu?

.....

10. Wyświetl listę wypożyczalni w Sydney.

.....

11. Wyświetl listę punktów wypożyczalni HOLIDAYAUTO w Rio de Janeiro.

.....

12. Ile wypożyczalni jest na lotnisku w Mexico City?

.....

13. Wyświetl wszystkie wypożyczalnie ZE w stanie Colorado na lotniskach.

.....

14. Wyświetl dostępność dla wypożyczalni ALAMO w Londynie na lotnisku LHR w dniach 10 jan–3 jan.  
Godzina pobrania auta: 12.00, oddania: 20.00.

.....

Rozkoduj typy samochodów.

.....

Zmień wyświetlaną walutę na inną.

.....



15. Wyświetl dostępność wypożyczalni we Frankfurcie na lotnisku w dniach 20 jan na trzy dni. Godzina pobrania auta 12.00, oddania 20.00. Przeczytaj CR dla wypożyczalni z linii nr 2.

16. Wyświetl dostępność wypożyczalni na lotnisku FIUMICINO w dniach 20 jan–24 jan. Godzina pobrania auta: 12.00, oddania: 20.00.

17. Jakie typy samochodów oferuje wypożyczalnia NATIONAL w Singapurze w dniach 20 feb–3? Godzina pobrania/oddania: 12.00.

18. Jaki jest adres wypożyczalni o numerze VICINITY STOC04 w Sztokholmie?

19. Na jaki maksymalnie okres czasu można wypożyczyć samochód w wypożyczalni ALAMO w Krakowie w okresie od 20 feb?

20. Wybierz najkorzystniejszą ofertę w wypożyczalniach katowickich na samochód ekonomiczny, 2/4 drzwiowy, manualna skrzynia biegów, klimatyzacja.





## CAR AVAILABILITY – część II

### CAR SELL

---

<b>x</b>	<b>pierwsza litera nazwy wypożyczalni</b>
<b>xx</b>	<b>kod wypożyczalni samochodów</b>
<b>yyy</b>	<b>kod miasta lub lotniska</b>
<b>yyy111</b>	<b><i>vicinity</i> wypożyczalni na terenie miasta yyy</b>
<b>****</b>	<b>typ auta preferowany przez pasażera</b>
<b>data1</b>	<b>data wypożyczenia samochodu</b>
<b>data2</b>	<b>data oddania samochodu</b>
<b>aaa</b>	<b>godzina wypożyczenia samochodu</b>
<b>bbb</b>	<b>godzina oddania samochodu</b>
<b>s</b>	<b>ilość dni</b>
<b>z</b>	<b>area</b>
<b>&amp;</b>	<b>nr liniiki w wywołaniu CA .....</b>
<b>#</b>	<b>numer segmentu samochodowego w rezerwacji</b>

---

### CAR AVAILABILITY

#### CA yyy/ARR-aaa-bbb

dostępność samochodów we wszystkich wypożyczalniach na terenie miasta yyy,  
godzina pobrania → aaa,  
godzina oddania → bbb

#### CA yyy data1-S/ARR-aaa-bbb

dostępność samochodów we wszystkich wypożyczalniach na terenie miasta yyy,  
w dacie data1 na „s” dni,  
godzina pobrania → aaa,  
godzina oddania → bbb

#### CA yyy data1-data2/ARR-aaa-bbb

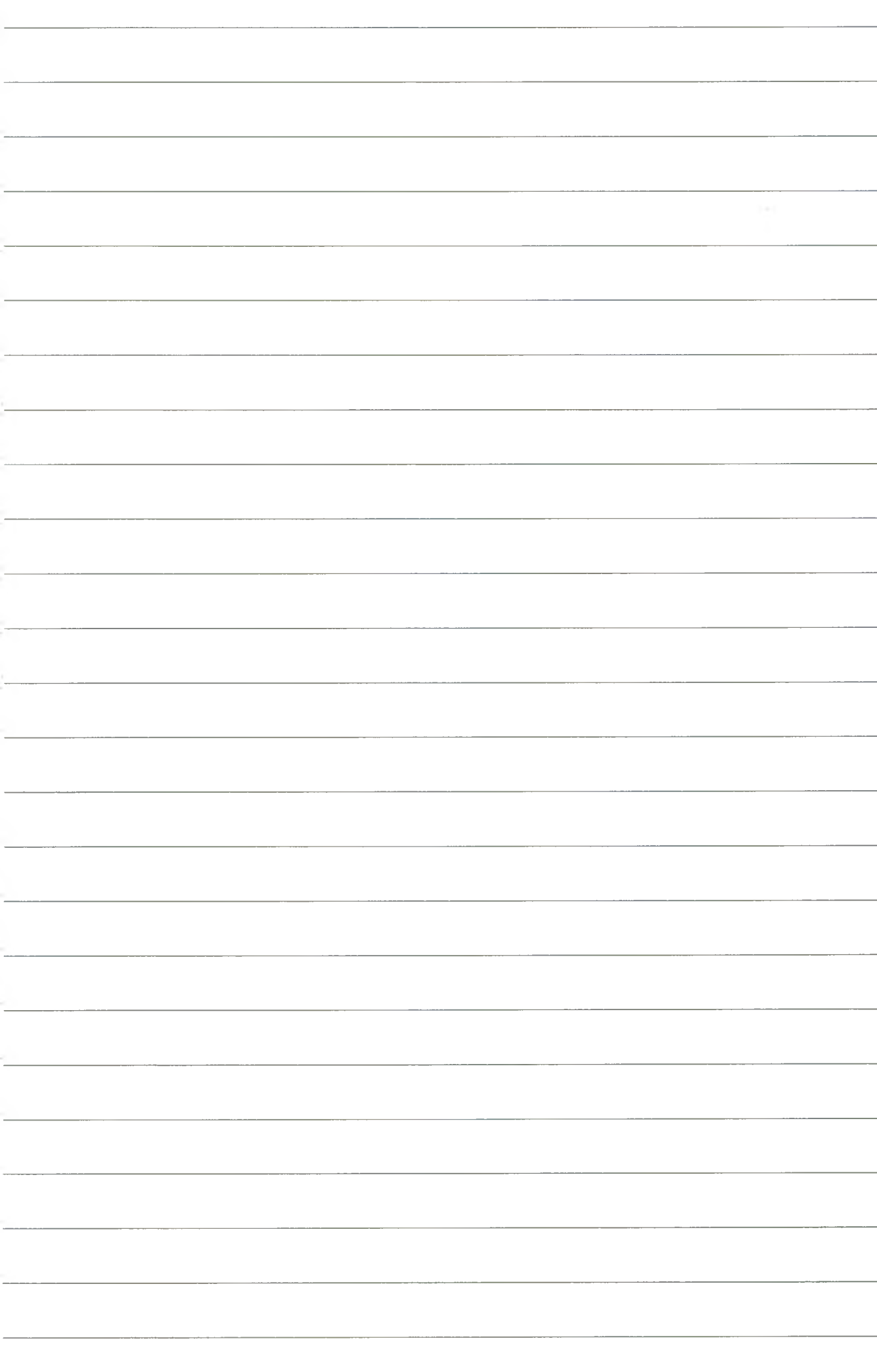
dostępność samochodów we wszystkich wypożyczalniach na terenie miasta yyy,  
w dacie data1, data2,  
godzina pobrania → aaa,  
godzina oddania → bbb

#### CA xx yyy/ARR-aaa-bbb

dostępność samochodów w wypożyczalni xx na terenie miasta yyy,  
godzina pobrania → aaa,  
godzina oddania → bbb

#### CA xx yyy data1-S/ARR-aaa-bbb

dostępność samochodów w wypożyczalni xx na terenie miasta yyy,  
w dacie data1 na „s” dni,  
godzina pobrania → aaa,  
godzina oddania → bbb



**CA xx yyy data1-data2/ARR-aaa-bbb**

dostępność samochodów w wypożyczalni xx na terenie miasta yyy,  
w dacie data1, data2  
godzina pobrania → aaa,  
godzina oddania → bbb

**CS xx yyy111 data1-data2/arr-aaa-bbb/vt-\*\*\*\***

wypożyczenie samochodu w wypożyczalni xx w mieście yyy (*Vicinity* yyy111) w datach data1-data2,  
godzina pobrania → aaaa,  
oddania → bbbb,  
\*\*\*\* → preferowany typ auta

**CS &**

przy wcześniejszym wywołaniu CA

**OPCJE, MODYFIKACJE do CAR SELL**

- #/SI.....** – wolny tekst jako informacja dla wypożyczalni
- #/BA.....** – imię (nazwisko) osoby wystawiającej rezerwację
- #/DT.....** – zmiana daty pobrania
- #/DD.....** – zmiana daty oddania
- #/LO.....** – zmiana lokalizacji pobrania
- #/DO.....** – zmiana lokalizacji oddania
- #/SQ.....** – dodatkowe wyposażenie
- #/R .....** – zmiana godziny wypożyczenia
- #/VT.....** – typ auta preferowany przez pasażera

77

**Wyposażenie dodatkowe****CE/CO-xx**

Wyświetlenie informacji o dodatkowym  
wyposażeniu w wypożyczalniach xx

**CE yyy/CO-xx**

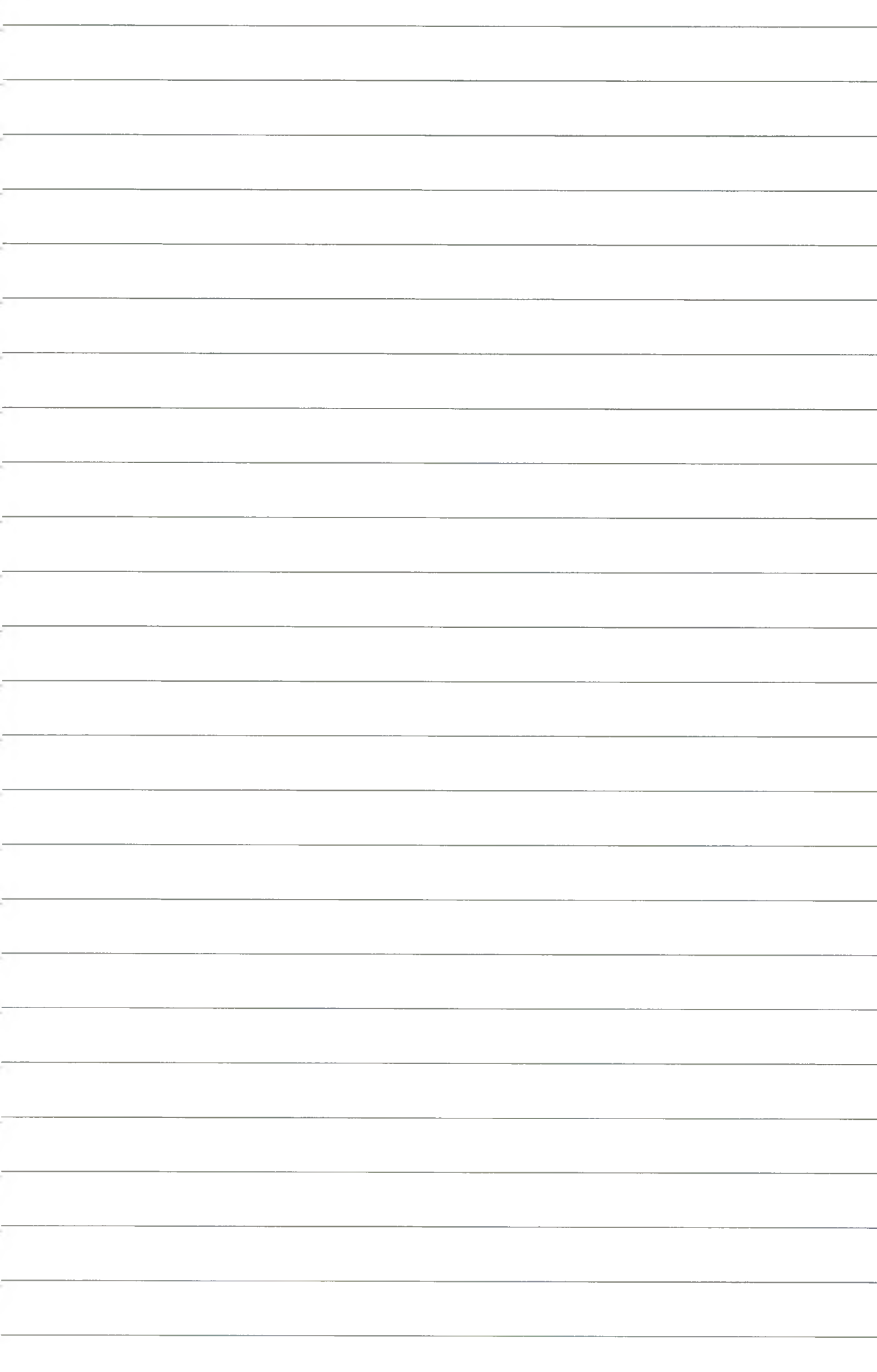
Wyświetlenie informacji o dodatkowym  
wyposażeniu w wypożyczalniach xx na terenie miasta yyy

**Ćwiczenie nr 1**

- Pan Nowak Jan (tel: 012 212121) prosi o zarezerwowanie samochodu ekonomicznego w firmie AVIS we Frankfurcie.
- Do Frankfurtu przylatuje 10 stycznia o godzinie 12.15 (na dwa dni).
- Zwróci auto o godzinie 21.00.
- Wypożyczenie i zwrot na lotnisku.
- Płatność w dniu zrobienia rezerwacji.

**Ćwiczenie nr 2**

- Pan Johansson Mark prosi o wypożyczenie samochodu na lotnisku w Paryżu w firmie AVIS.
- Przylatuje 20 lutego około godz. 14.00 i udaje się do Nicei, gdzie chciałby oddać samochód, najchętniej w centrum miasta, 23 lutego, około godz. 18.00.
- Prosi o samochód luksusowy.
- Jeżeli nie ma możliwości oddania w Nicei – zwrot w Paryżu 24 lutego.
- Prosi o dodatkowe wyposażenie: radio i telefon.



**Ćwiczenie nr 3**

- Pan Peterson Uri prosi o wypożyczenie samochodu na lotnisku w Warszawie, w firmie AVIS.
- Przylatuje 25 lutego o godz. 12.15 i udaje się do Krakowa, gdzie chciałby oddać samochód 27 lutego około godz. 18.00, najchętniej również na lotnisku.
- Prosi o samochód ekonomiczny, ale koniecznie z automatyczną skrzynią biegów, oraz o dodatkowe wyposażenie: radio i fotelik dla dziecka.
- Po pewnym czasie p. Peterson zmienia datę przylotu na 23 lutego, a datę oddania samochodu na 26 lutego, godzina: 16.00.

**Ćwiczenie nr 4**

Proszę zrobić rezerwację obejmującą następujące etapy:

- Alicja Krakowianka (iddob 12.12.1985), student, tel.: 012 232323.
- Marek Krakowiak tel.: 022 212121.
- Lot z Warszawy do Madrytu 10 stycznia, linie dowolne, klasa rezerwacyjna C, w godzinach wieczornych.
- Hotel w centrum Madrytu 10–14 stycznia, pokój dwuosobowy z łazienką, łóżka oddzielne. Restauracja, basen, stawka standardowa.
- Samochód z firmy AVIS (*Vicinity* w centrum miasta) od 11–14 stycznia, godzina pobrania: 10.00, oddania: 16.00 na lotnisku w Madrycie. Samochód ECMR, możliwie z telefonem.
- Powrót do Warszawy 14 stycznia w godzinach wieczornych.
- Płatność do 5 stycznia. Po tej dacie, w przypadku braku wpłaty, skasować rezerwacje.
- Podać nr rezerwacji.
- Wycenić rezerwacje.

**Ćwiczenie nr 5**

Pan Xsiński Maciej prosi o wypożyczenie samochodu na lotnisku we Frankfurcie w firmie AVIS o godzinie 8.00.

- Przylatuje 20 stycznia i udaje się do Genewy, gdzie chciałby oddać samochód, najchętniej na lotnisku w dniu 23 stycznia, godzina: 16.00.
- Samochód dowolny, dodatkowe wyposażenie: radio i telefon.
- W Genewie – hotel z restauracją w centrum miasta.
- Pokój jednoosobowy z łazienką.
- Powrót do Warszawy w dniu 24 stycznia w godzinach porannych, linie dowolne. Lot bezpośredni w klasie C.
- Podać numer rezerwacji.
- Zrobić wycenę rezerwacji.
- Kontakt z panem Xsińskim: tel.: 012 555555.
- *Ticketing* OK.



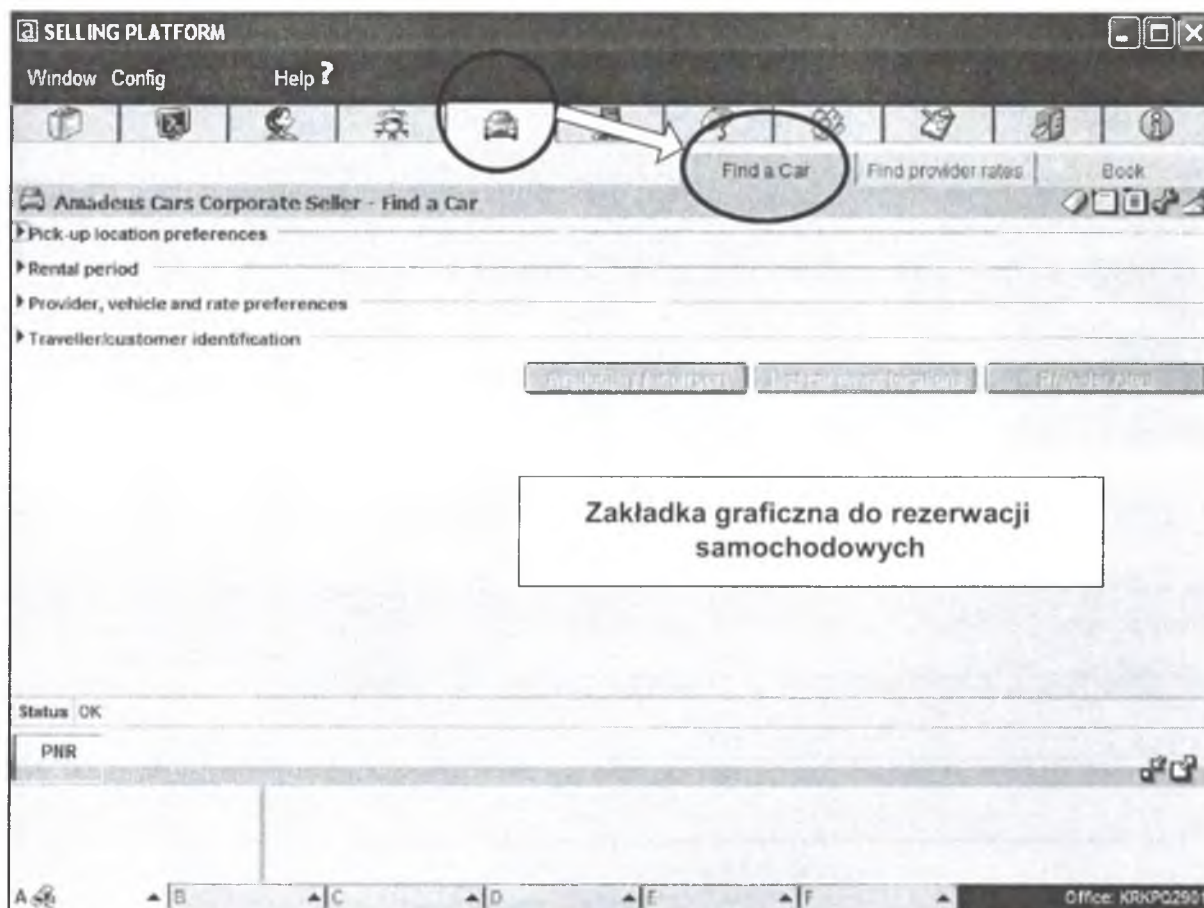


# SEGMENT SAMOCHODOWY

## 3.2. Tryb graficzny

Jednym z wielu wywołań **GGAIS** jest moduł **Car Rental Information** oferujący szczegółowe informacje o dostępności oraz stawek dla wypożyczalni samochodów na całym świecie. Zastosowanie odpowiednich instrukcji pozwala na wybór miejsca pobrania i oddania samochodu, wybór typu samochodu, wybór stawki, ustalenie dodatkowych opłat, ubezpieczeń itp.

Na poznanie modułu samochodowego w Systemie AMADEUS składać się będą ćwiczenia umożliwiające dokonanie podstawowych operacji aż do zarezerwowania samochodu, a w dalszej kolejności powiązania rezerwacji samochodowej z hotelową i lotniczą.



Rys. 27. Rezerwacja samochodowa. Tryb graficzny



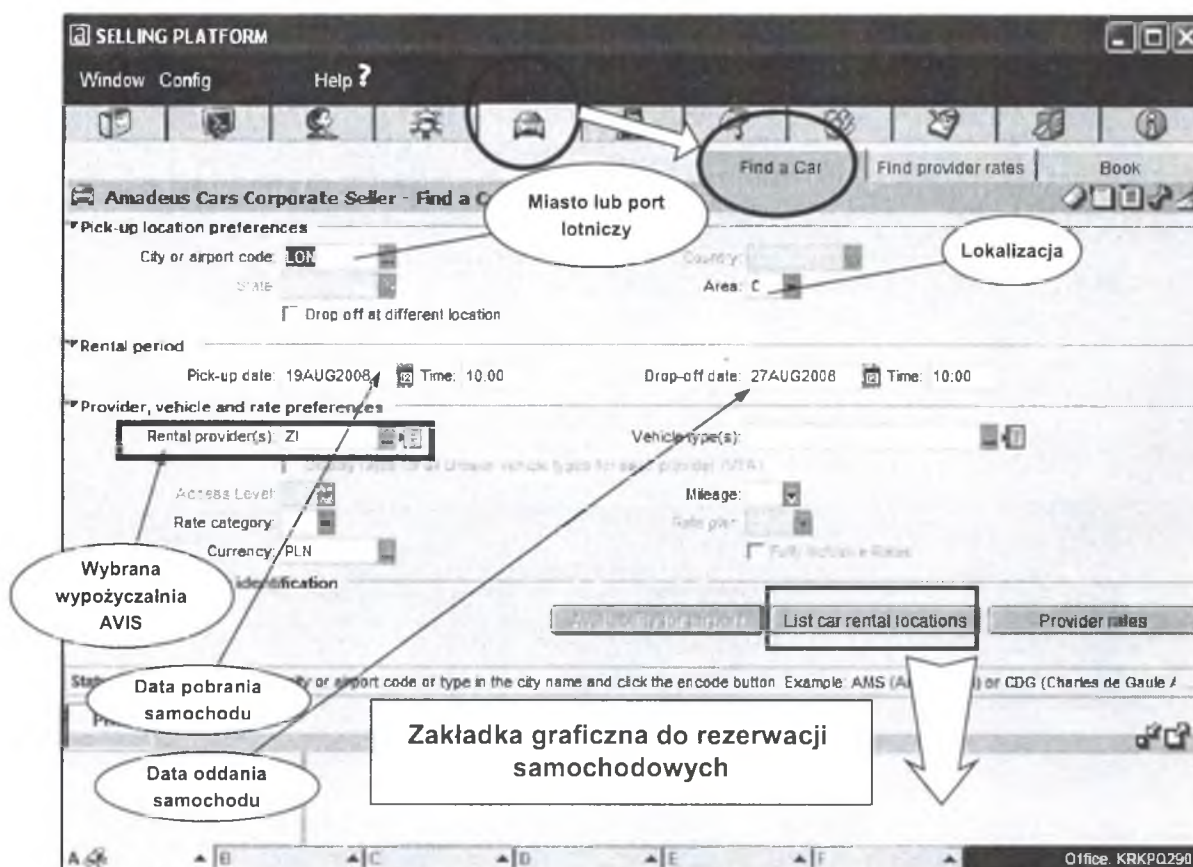


## Sposób przeprowadzenia rezerwacji

Celem dokonania rezerwacji samochodowej w trybie graficznym należy postępować według przedstawionego poniżej schematu, który sprowadza się do wypełniania poszczególnych obligatoryjnych i opcjonalnych pól w ramach kolejno pojawiających się okien.

Po otwarciu głównej zakładki „**CAR**”, widoczne są trzy podzakładki:

- Find a CAR,
- Find provider rates,
- Book.



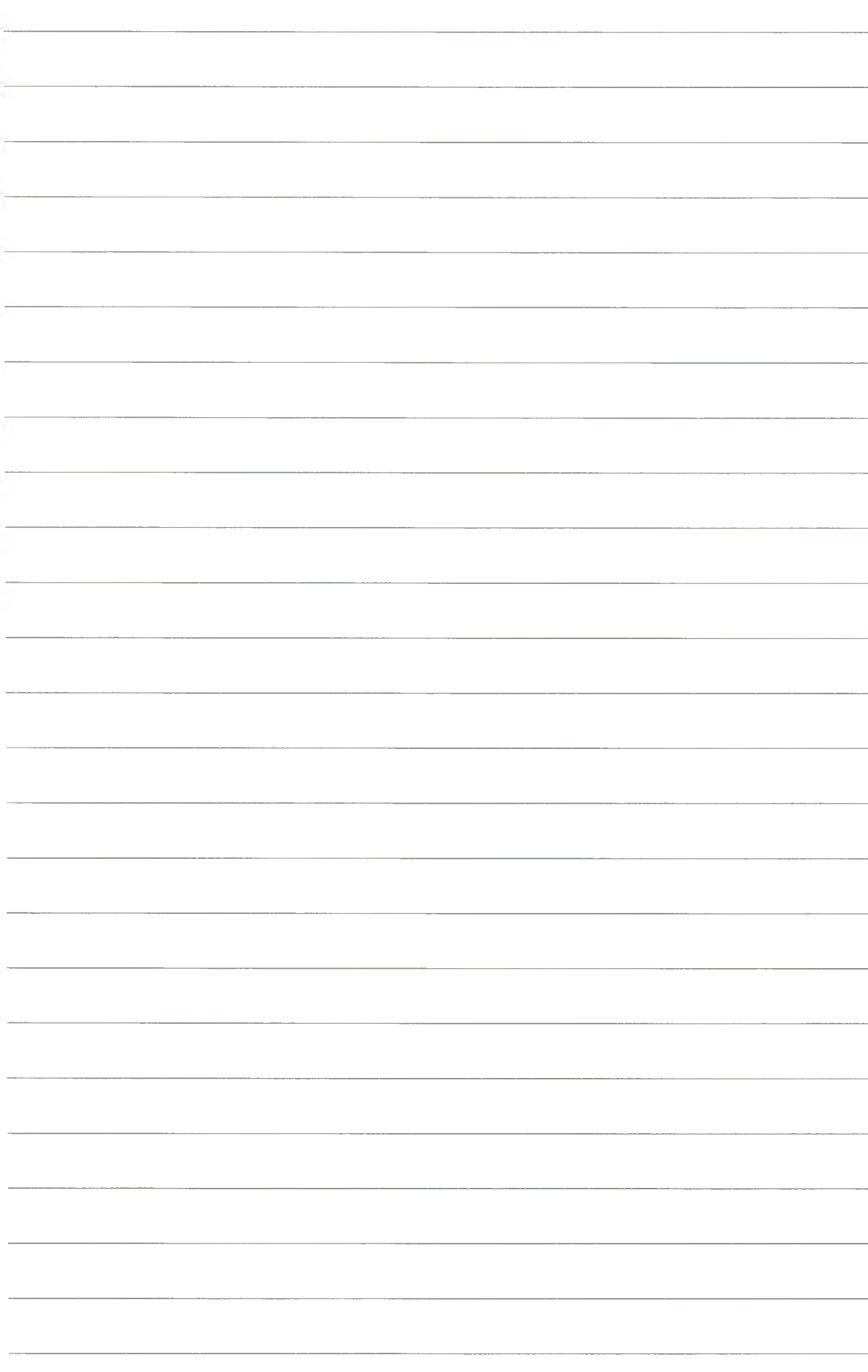
Rys. 28. Miasto, lokalizacja, pola obligatoryjne (żółte), pola nieobligatoryjne (białe)

### Podzakładka **Find a CAR**

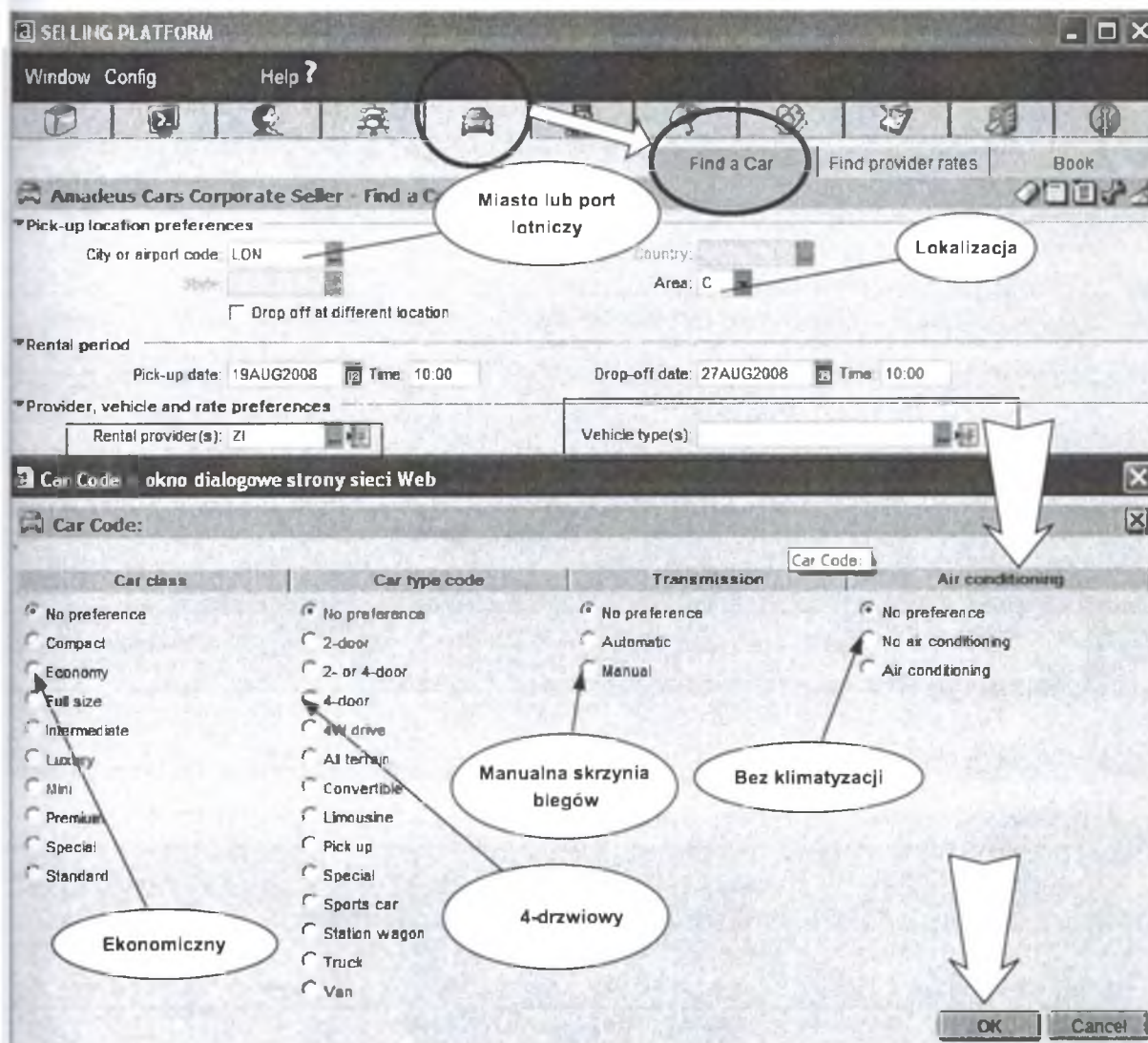
1. umożliwia ustalenie lokalizacji wypożyczalni pobrania samochodu w ramach podanego miasta ze wskazaniem na kierunek poszukiwań,
2. ewentualnie również lokalizacji oddania samochodu różnej od tej pierwszej (*Drop off at different location*),
3. ustalenie daty pobrania i oddania samochodu,
4. ustalenie nazwy wypożyczalni (AVIS, Alamo, Enterprise itp.),
5. oraz ustalenie typu samochodu jaki nas interesuje.

Odnosnie ustalenia typu samochodu bardzo przydatne jest kontekstowe okno umożliwiające utworzenie dowolnej konfiguracji opcji z zakresu możliwych:

- klas samochodów,
- typów samochodów,



- rodzaj skrzyni biegów,
- dane dotyczące klimatyzacji (z, lub bez).

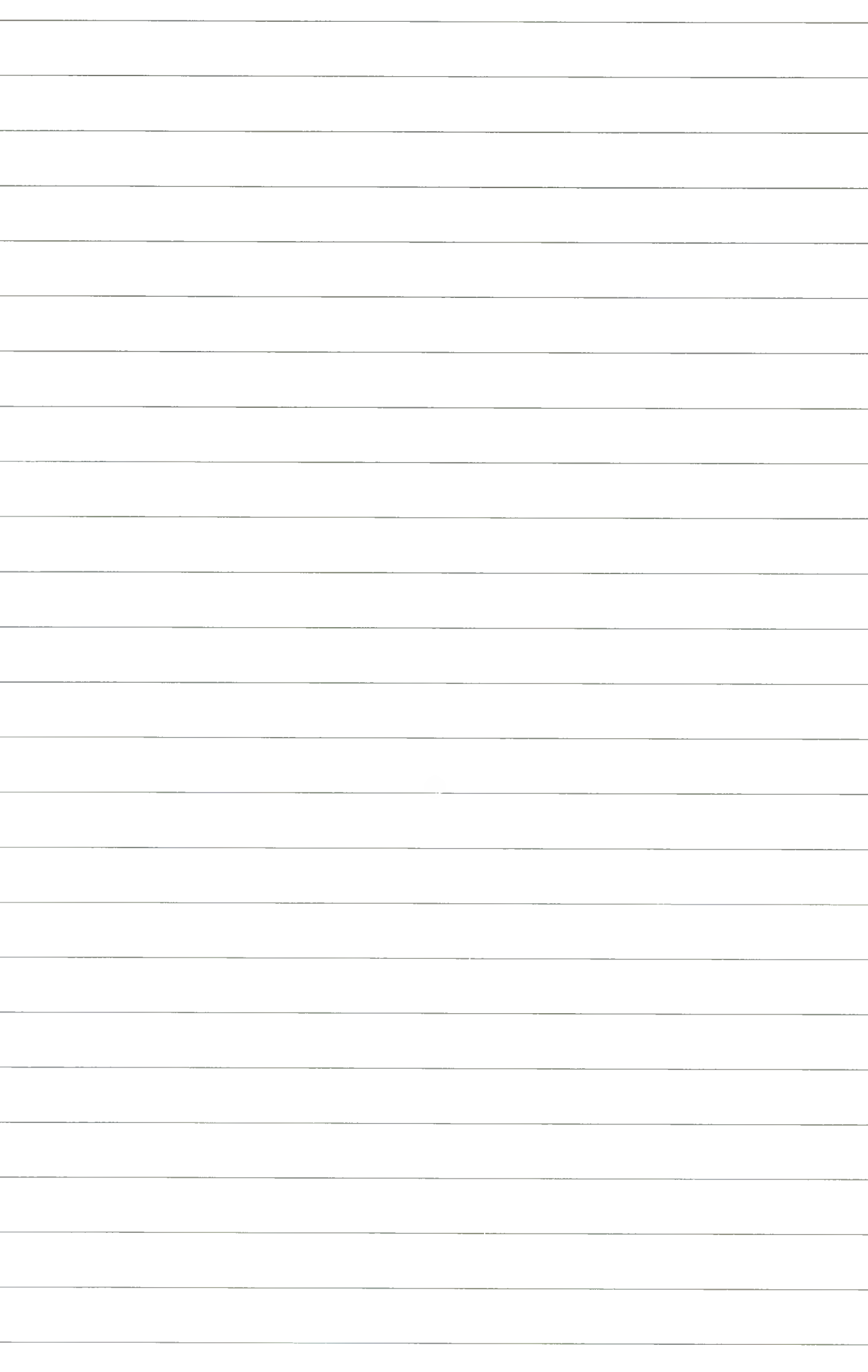


Rys. 29. Dostępność, typy samochodów

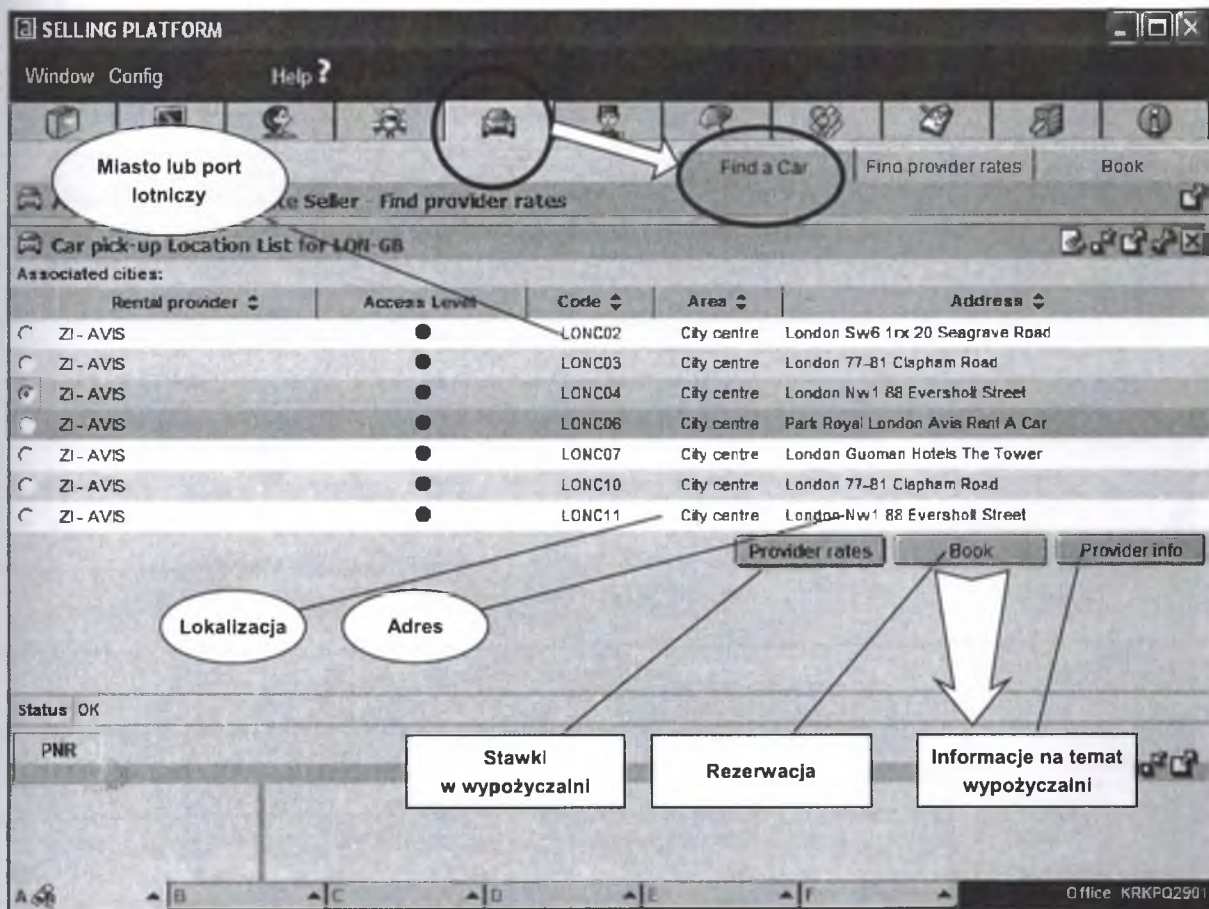
Dalsze pola w tej części dotyczą wybranej waluty zapłaty (rozliczenia), ustalenia ewentualnego limitu kilometrów (mil). Zaakceptowanie wprowadzonych danych pozwala na wyprowadzenie listy dostępnych wypożyczalni według ustalonych kryteriów.

Dla lokalizacji LONDYN-CENTRUM oraz wypożyczalni AVIS, otrzymujemy zestawienie jak na rys. 30. Podświetlenie dowolnie wybranej lokalizacji oraz użycie zakładki „**PROVIDERS RATES**” umożliwia przeglądanie wszystkich samochodów jakimi dysponuje wypożyczalnia AVIS w wybranej lokalizacji.

Klawisz „**PROVIDER INFO**” umożliwia zapoznanie się z zasadami obowiązującymi w danej wypożyczalni (ubezpieczenia, podatki, ceny itp.)

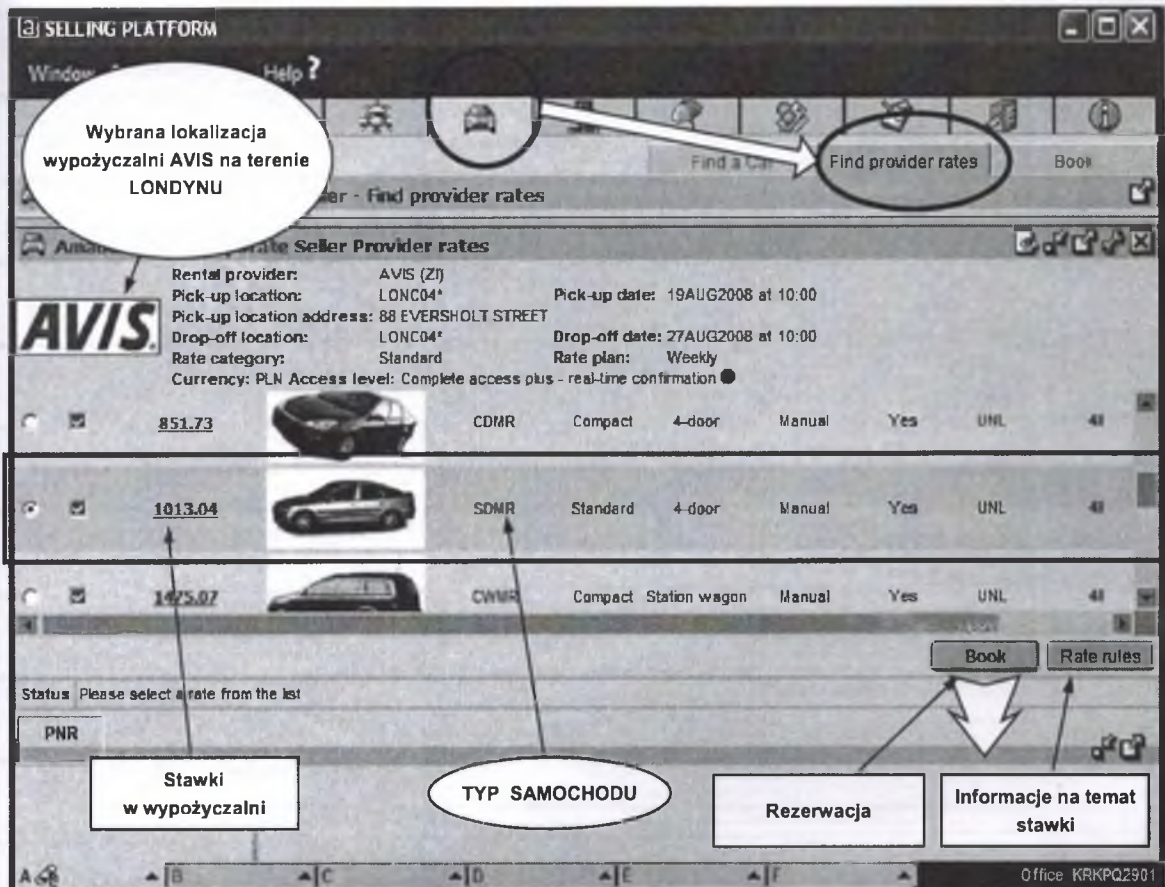




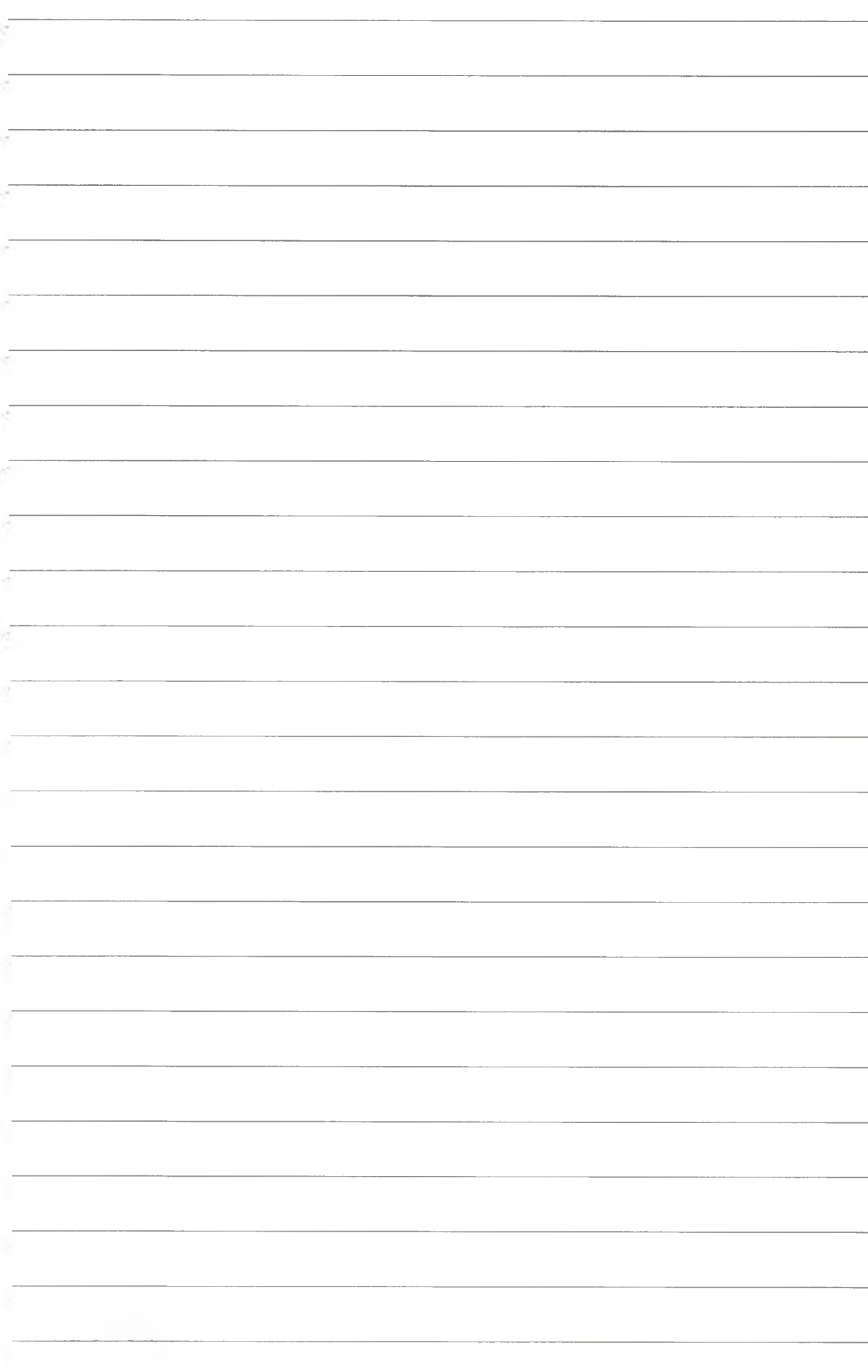


Rys. 30. Wyświetlenie listy wypożyczalni sieci AVIS w LONDYNIE – CENTRUM według wybranych kryteriów

87



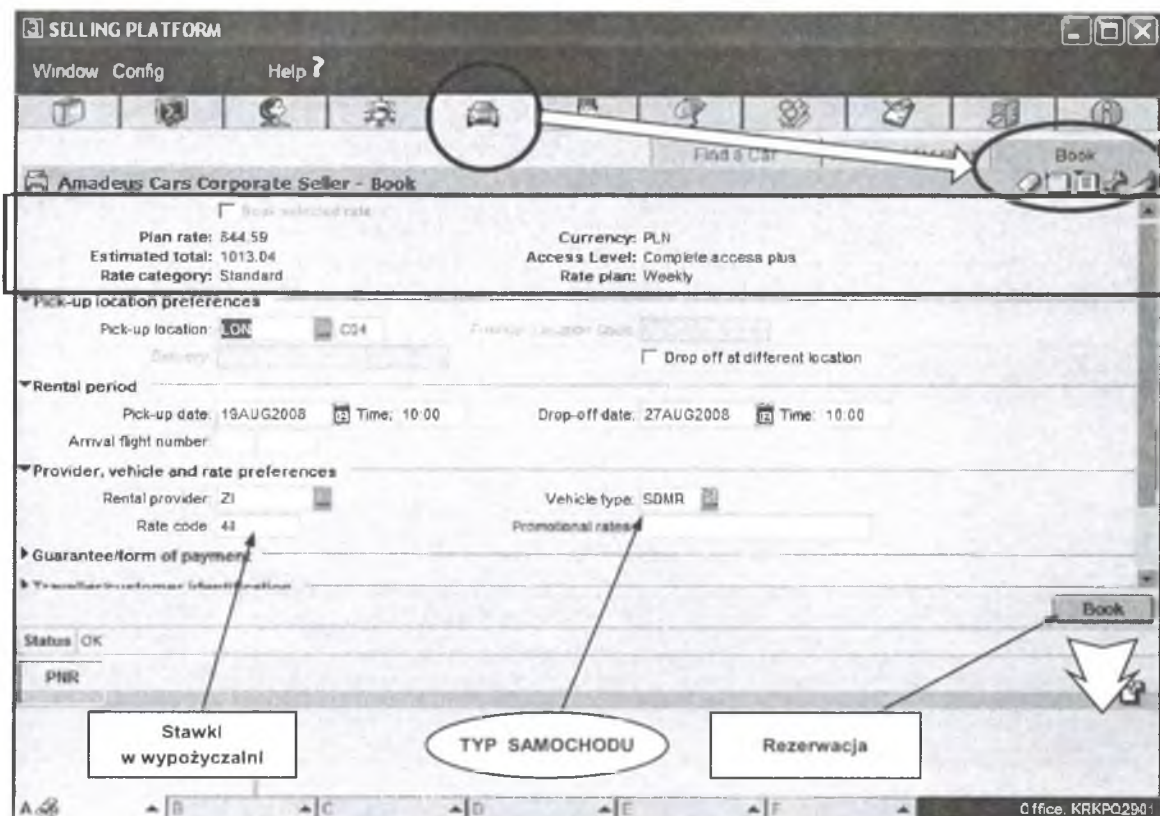
Rys. 31. Przeglądanie samochodów dostępnych w danej lokalizacji





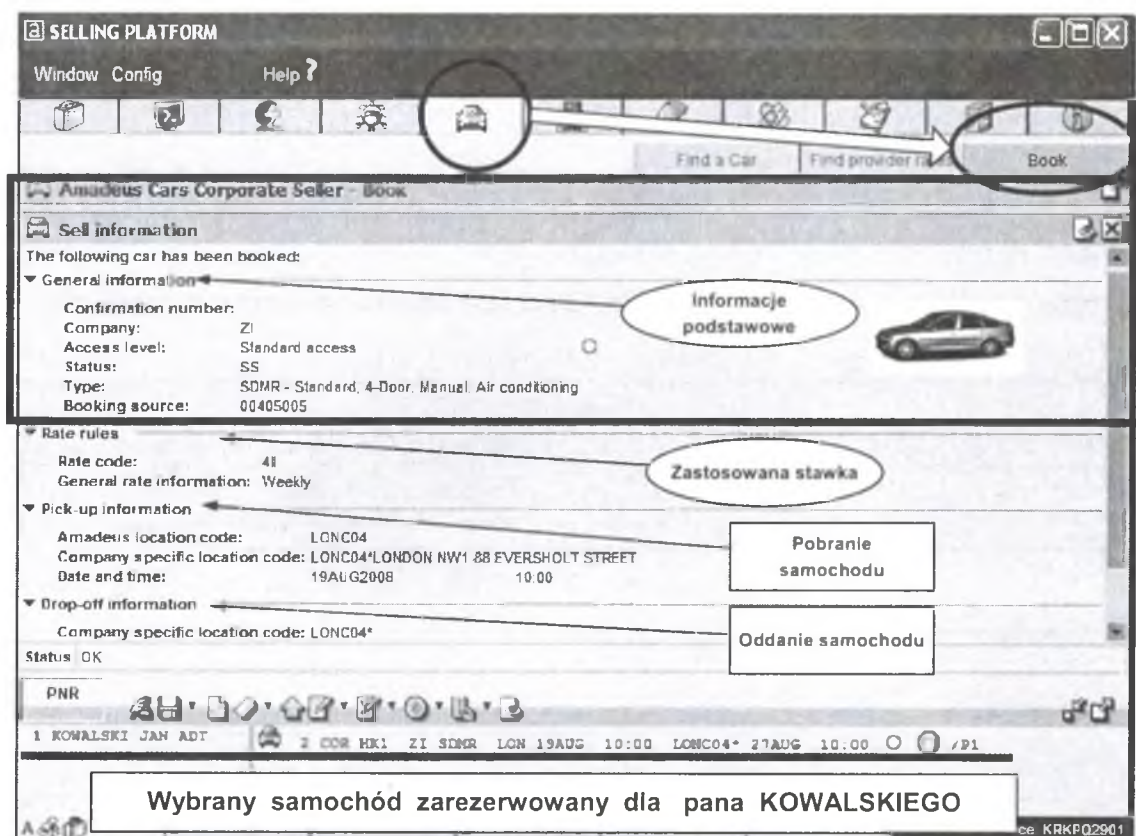
Zamieszczone zdjęcia czynią tę zakładkę bardzo atrakcyjną wizualnie.

Po wyborze samochodu (przez podświetlenie), ostatnią czynnością, jaką należy wykonać, jest jego zarezerwowanie (**podzakładka BOOK**), w wyniku czego otrzymujemy informację o zarezerwowaniu wybranego samochodu na wskazane wcześniej nazwisko.

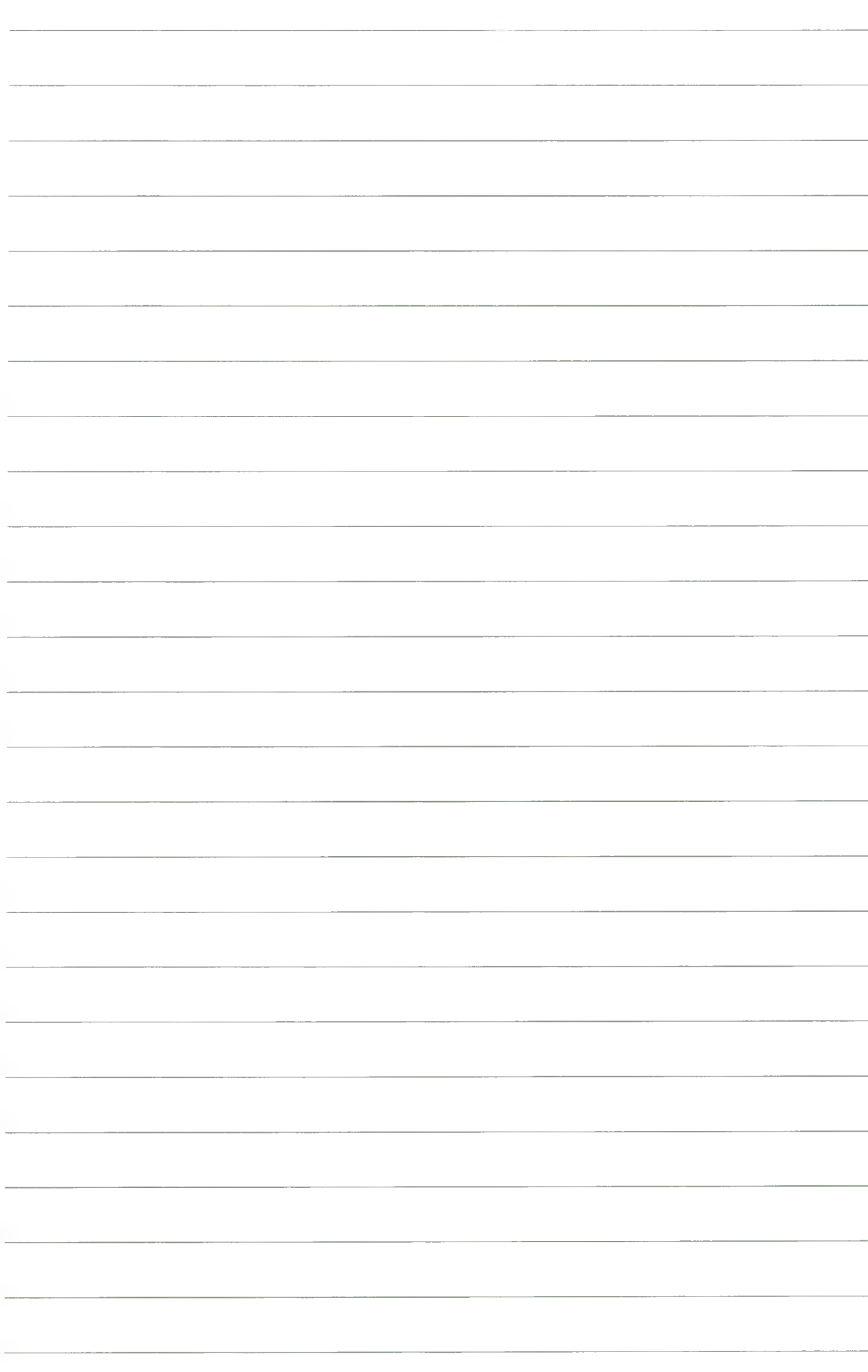


89

Rys. 32. Wybranie samochodu i próba zarezerwowania



Rys. 33. Wyświetlenia informacyjne



Po zarezerwowaniu (jeżeli istnieje taka konieczność), możemy dokonać modyfikacji poszczególnych pól w wyniku podświetlenia zarezerwowanego samochodu (*Itinerary*), co spowoduje uaktywnienie okna dialogowego umożliwiającego dokonanie zmian.

**Amadeus Selling Platform – okno dialogowe strony sieci Web**

**Amadeus Cars Corporate Seller - Modify car segment**

**Pick-up location preferences**  
Pick-up location: LON C04

**Drop-off location preferences**  
Drop-off location: LON C04

**Rental period**  
Pick-up date: 19AUG2008 Time: 10:00  
Drop-off date: 27AUG2008 Time: 10:00  
Arrival flight number:

**Provider, vehicle and rate preferences**  
Vehicle type: SDRM Rate code: 41

**Provider, vehicle and rate**  
Rental provider: ZI

**Guarantee/form of payment**  
Guarantee: - Form of payment:   
Voucher type:   
Booking source: 00405005

**Traveller/customer identification**  
Passenger data:   
Corporate ID number:   
Frequent traveller number:   
Customer ID number:

**Booking tracking information**

**Other sell options**

**Status** Click on the icon to launch the encode facility Length is 3 characters

**Modify**

Rys. 34. Okno modyfikacji poszczególnych pól wyboru

1. Jaki jest kod wypożyczalni o nazwie AVIS?

.....

2. Ile jest wypożyczalni, których nazwa zaczyna się na literę E?

.....

3. Jaki jest adres wypożyczalni ALAMO w Warszawie?

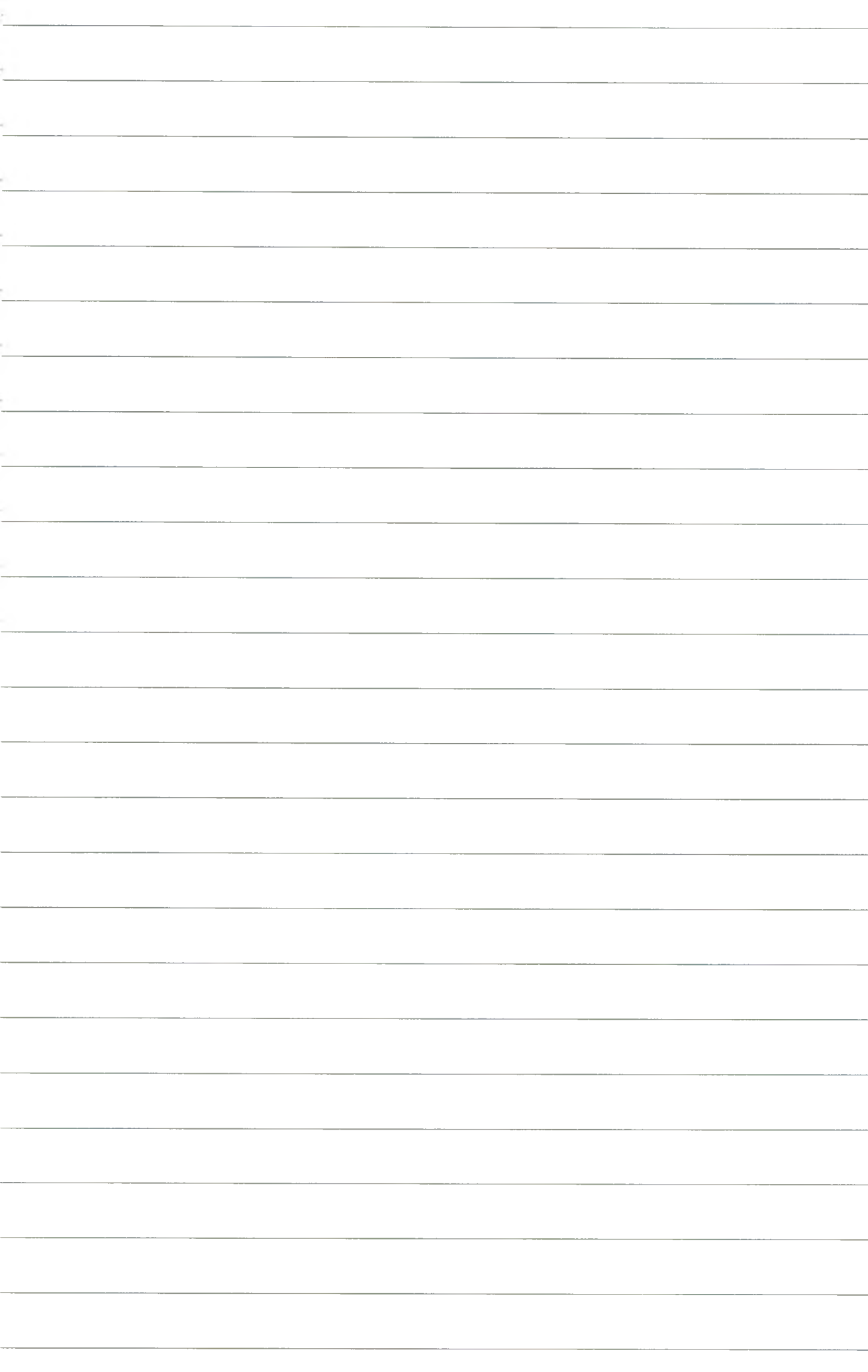
.....

4. Jakie są godziny otwarcia wypożyczalni ZI we Frankfurcie?

.....

5. Podać numer telefonu rezerwacji w wypożyczalni ET na lotnisku LGA.

.....





6. Podać nr telefonu do przedstawiciela na Europę wypożyczalni BUDGET.

.....

7. Jaki jest podatek naliczany w NJC na lotnisku JFK w wypożyczalni ET?

.....

8. Jakie są dodatkowe opłaty w wypożyczalniach ZI w Warszawie?

.....

9. Jakie samochody są dostępne w wypożyczalniach ZI w Poznaniu?

.....

10. Wyświetl listę wypożyczalni w Sydney.

.....

11. Wyświetl listę punktów wypożyczalni HOLIDAYAUTO w Rio de Janeiro.

.....

12. Ile wypożyczalni jest na lotnisku w Mexico City

.....

13. Wyświetl wszystkie wypożyczalnie ZE w stanie Colorado na lotniskach.

.....

14. Wyświetl dostępność dla wypożyczalni ALAMO w Londynie na lotnisku LHR w dniach: .....

- 10 jan–13 jan. Godzina pobrania auta: 12.00, oddania: 20.00.
- Rozkoduj typy samochodów.
- Zmień wyświetlaną walutę na inną.

15. Wyświetl dostępność wypożyczalni we Frankfurcie na lotnisku w dniach 20 jan na trzy dni. Godzina pobrania auta: 12.00, oddania: 20.00. Przeczytaj CR dla wypożyczalni z linijki nr 2.

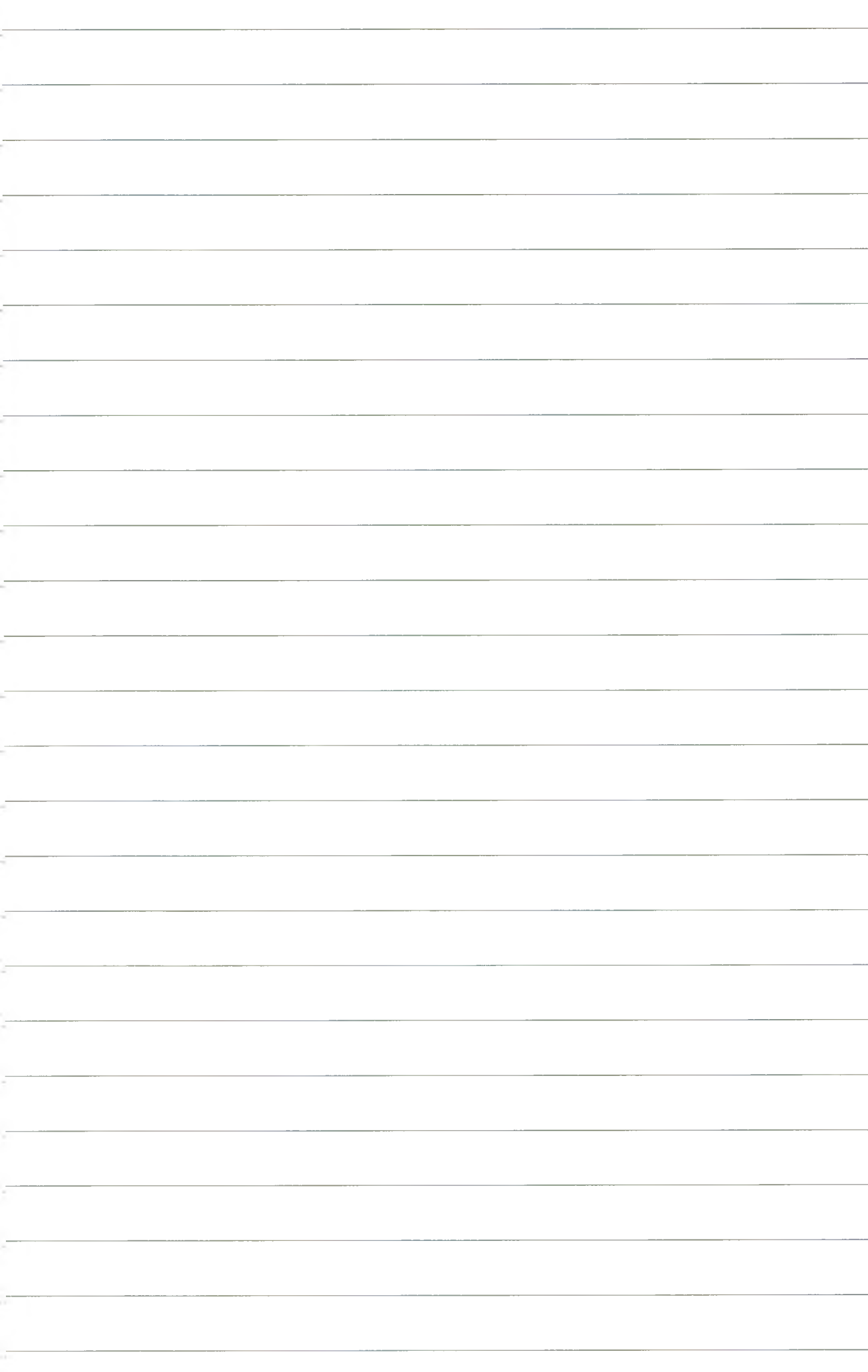
.....

16. Wyświetl dostępność wypożyczalni na lotnisku FIUMICINO w dniach 20 jan–24 jan. Godzina pobrania auta: 12.00, oddania: 20.00

.....

17. Jakie typy samochodów oferuje wypożyczalnia NATIONAL w Singapurze w dniach 20 feb–3? Godzina pobrania/oddania: 12.00

.....



18. Jaki jest adres wypożyczalni o numerze VICINITY STOC04 w Sztokholmie?

.....

19. Na jaki maksymalnie okres czasu można wypożyczyć samochód w wypożyczalni ALAMO w Krakowie w okresie od 20 feb?

.....

20. Wybierz najkorzystniejszą ofertę w wypożyczalniach katowickich na samochód ekonomiczny, 2/4 drzwiowy, manualna skrzynia biegów, klimatyzacja.

### Ćwiczenie nr1

Pan Nowak Jan (tel.: 012 212121) prosi o zarezerwowanie:

- Samochodu ekonomicznego w firmie Avis we Frankfurcie.
- Do Frankfurtu przylatuje 10 stycznia o godzinie 12.15 (na dwa dni). Zwróci auto o godzinie 21.00.
- Wypożyczenie i zwrot na lotnisku.

### Ćwiczenie nr 2

Pan Peterson Uri prosi o wypożyczenie samochodu na lotnisku w Warszawie w firmie ALAMO.

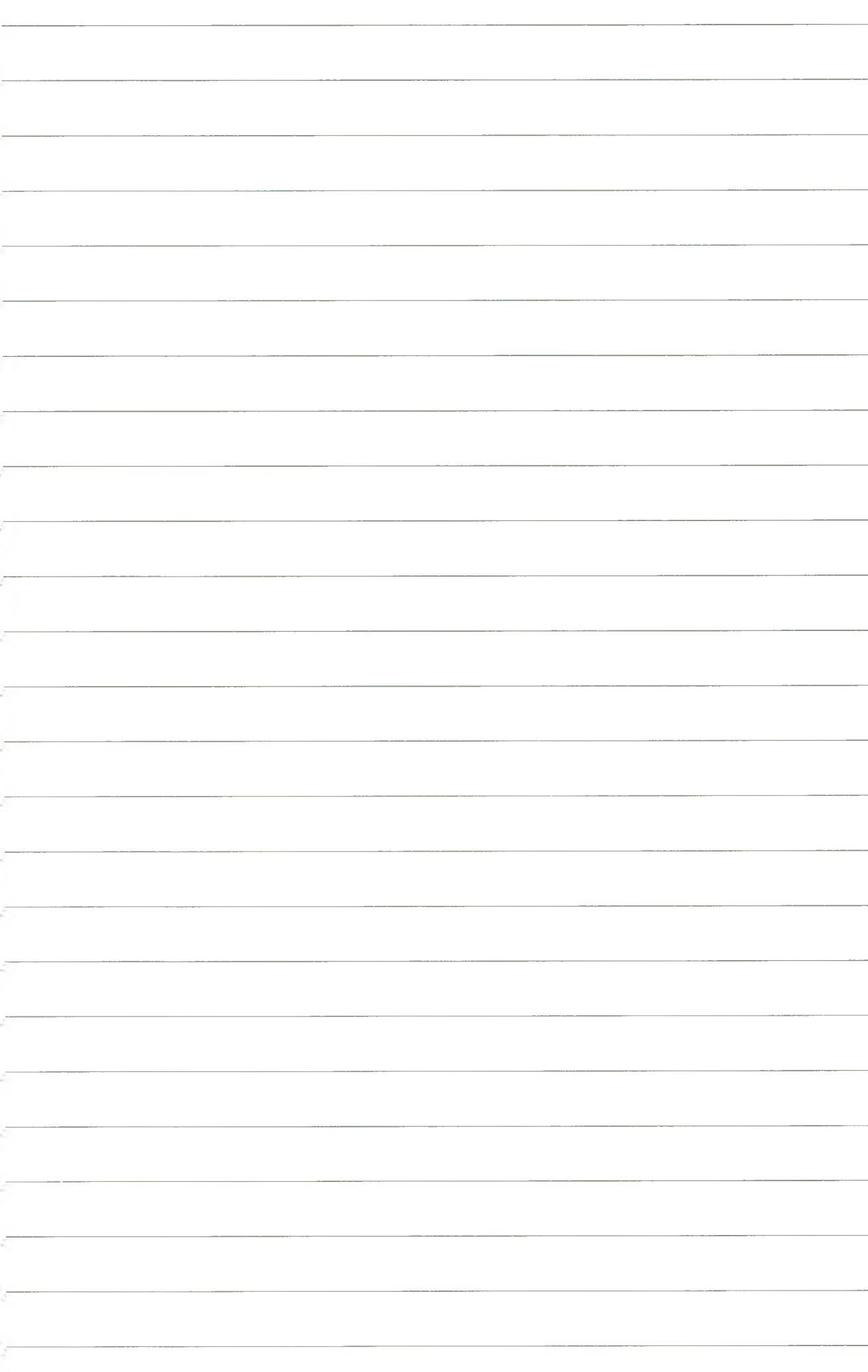
- Przylatuje 25 lutego o godz. 12.15 i udaje się do
- Krakowa, gdzie chciałby oddać samochód 27 lutego około godz. 18.00, najchętniej również na lotnisku.
- Prosi o samochód ekonomiczny, ale koniecznie z automatyczną skrzynią biegów oraz o dodatkowe wyposażenie: radio i fotelik dla dziecka.
- Po pewnym czasie p. Peterson zmienia datę przylotu na 23 lutego a datę oddania samochodu na 26 lutego, godzina: 16.00.

95

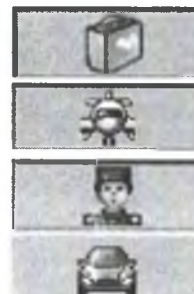
### Ćwiczenie nr 3

Pan Kowalski Jan prosi o wypożyczenie samochodu na lotnisku w Warszawie w firmie AVIS.

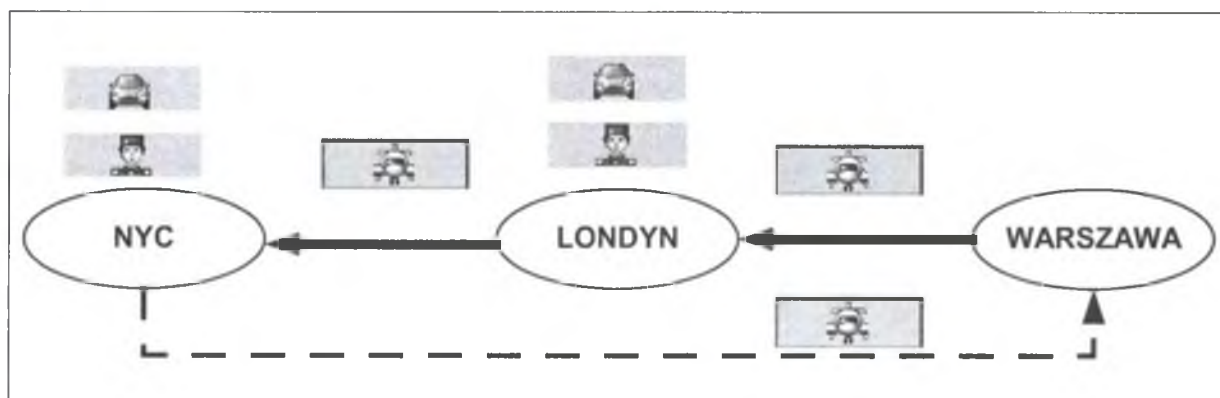
- Przylatuje 25 sierpnia o godz. 12.15 i udaje się do Krakowa, gdzie chciałby oddać samochód 27 sierpnia około godz. 18.00, najchętniej na lotnisku.
- Prosi o samochód ekonomiczny, ale koniecznie z automatyczną skrzynią biegów i klimatyzacją oraz o dodatkowe wyposażenie: radio i fotelik dla dziecka.
- Po pewnym czasie p. Kowalski zmienia datę przylotu na 26 sierpnia, a datę oddania samochodu na 29 sierpnia, godzina 16.00.



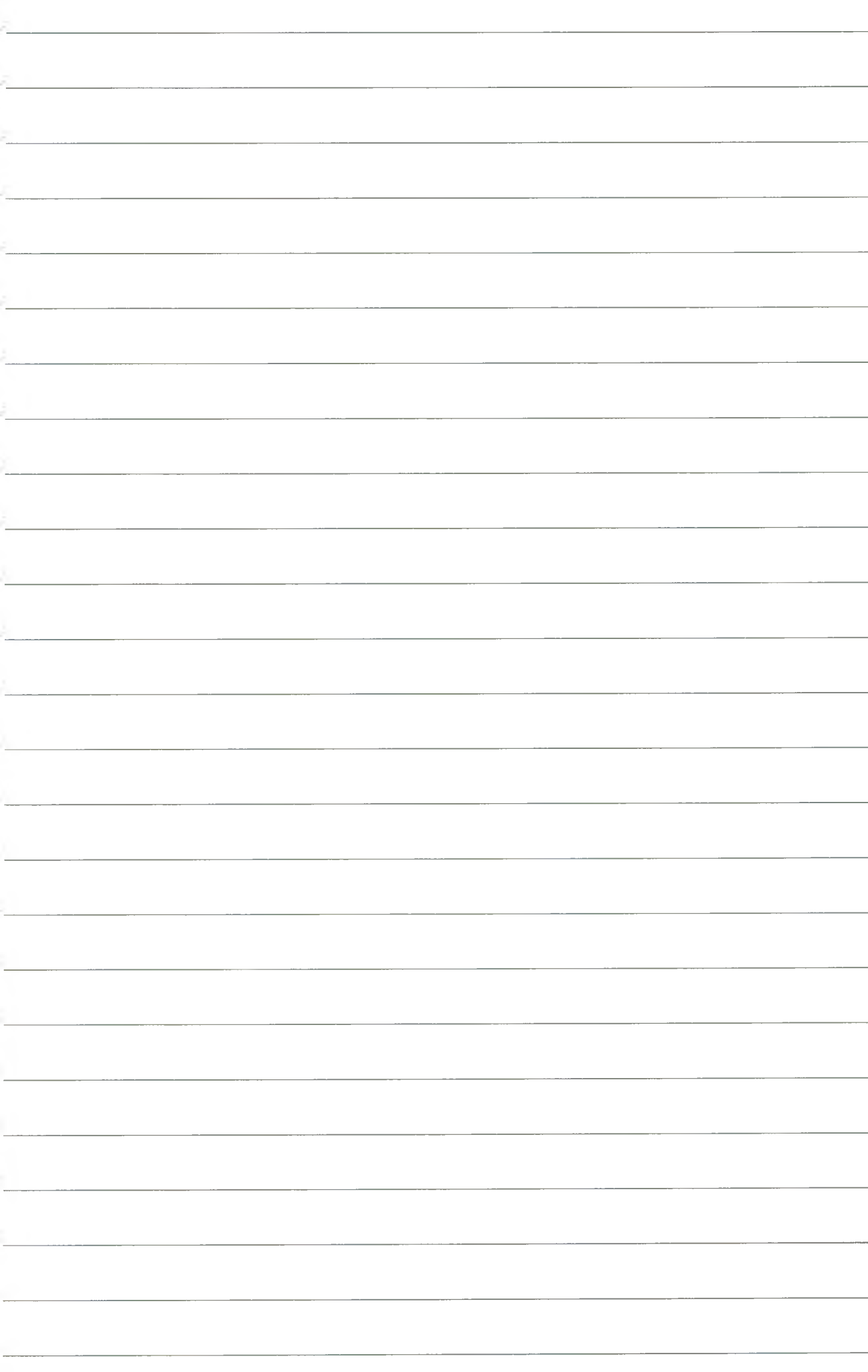
## Rezerwacja lotniczo–hotelowo–samochodowa



1. 10 lutego dwie osoby wylatują z Frankfurtu przez Londyn do NYC (on dorosły, ona student, kontakt, adres itp.).
2. W Londynie hotel w centrum miasta, najchętniej w sieci Accor z restauracją i klimatyzacją w pokojach.
3. Pokój dwuosobowy z łazienką, łóżko typu King lub Queen.
4. Stawka standardowa.
5. Zameldowanie 10 lutego, wymeldowanie 15 lutego.
6. Na okres pobytu w Londynie wypożyczają samochód w wypożyczalni na lotnisku przylotowym.
7. Samochód ekonomiczny, 4 drzwi, automatyczna skrzynia biegów, klimatyzacja.
8. 15 lutego w godzinach popołudniowych przelot do NYC.
9. Miejsca przy oknie, posiłki niskokaloryczne.
10. On będzie miał delikatny bagaż kabinowy ze sobą, ona mówi wyłącznie po polsku.
11. W NYC hotel na cztery noce, raczej poza centrum.
12. Hotel kasy LUX, z basenem i restauracją.
13. Pokój dwuosobowy z łazienką, łóżka dowolne, stawki standardowe.
14. Samochód konieczny.
15. 20 lutego powrót z NYC bezpośrednio do Warszawy (LO, LH, BA).
16. WYCENA REZERWACJI !!!

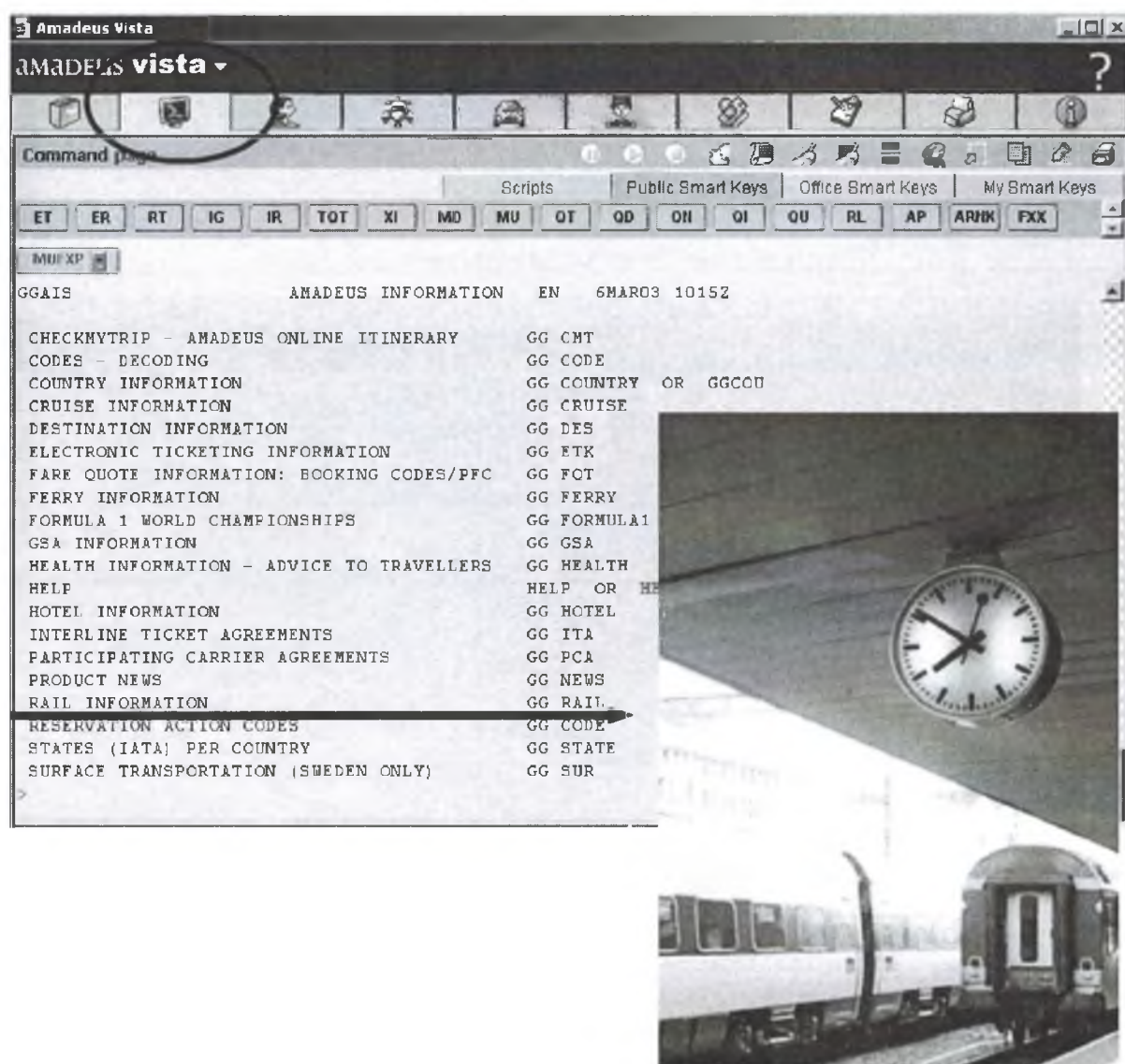


Rys. 35. Przykładowa rezerwacja



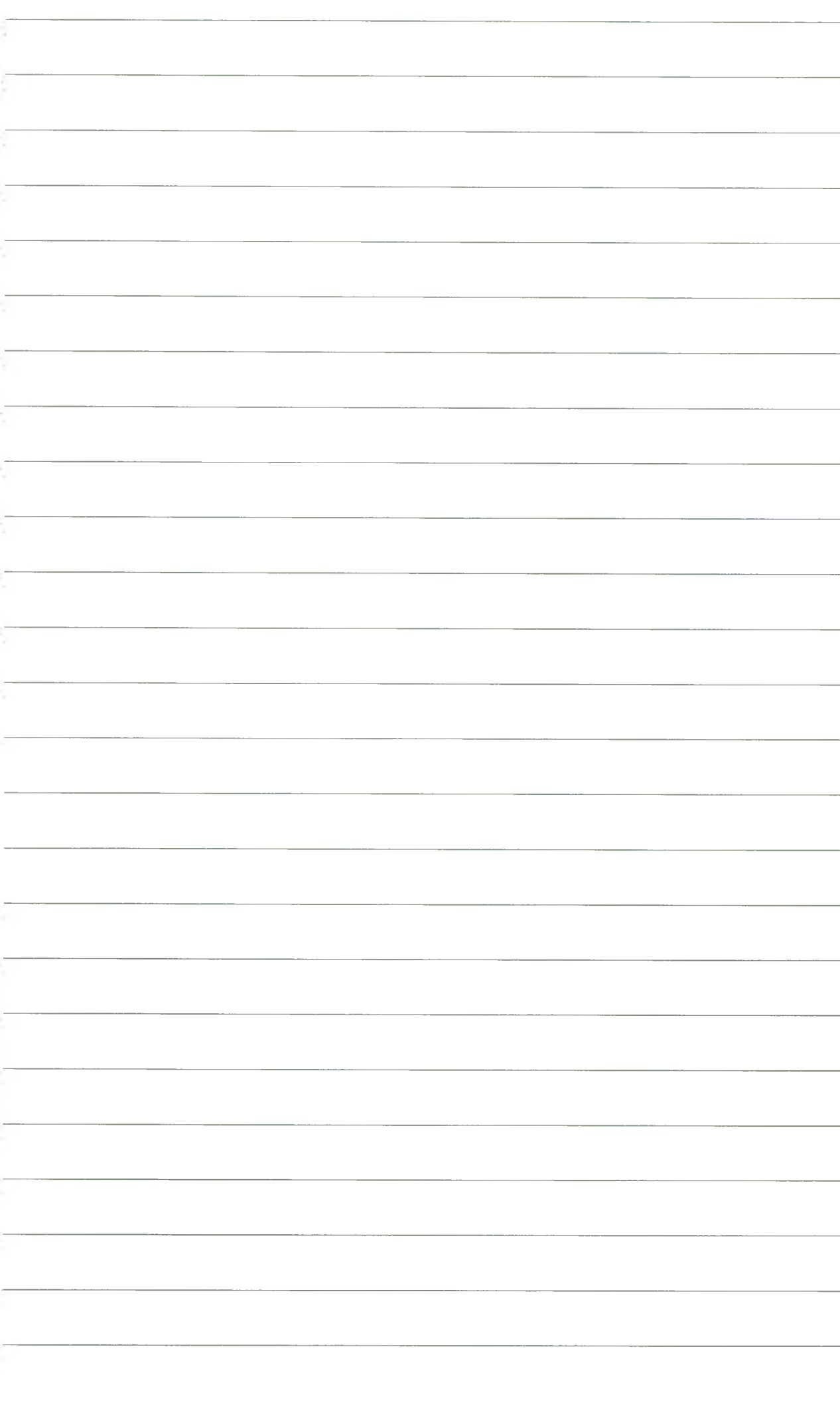
## 4. SEGMENT KOLEJOWY

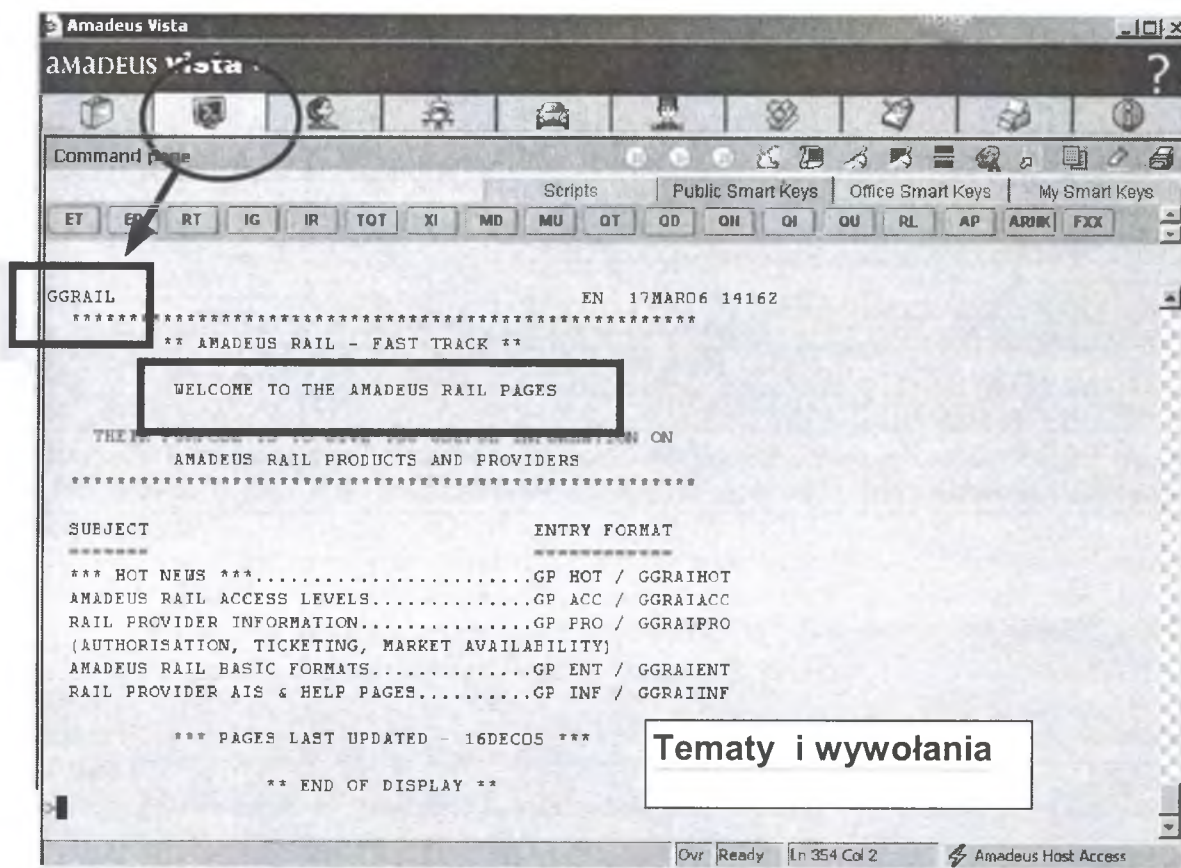
### 4.1. Tryb tekstowy (Command Page)



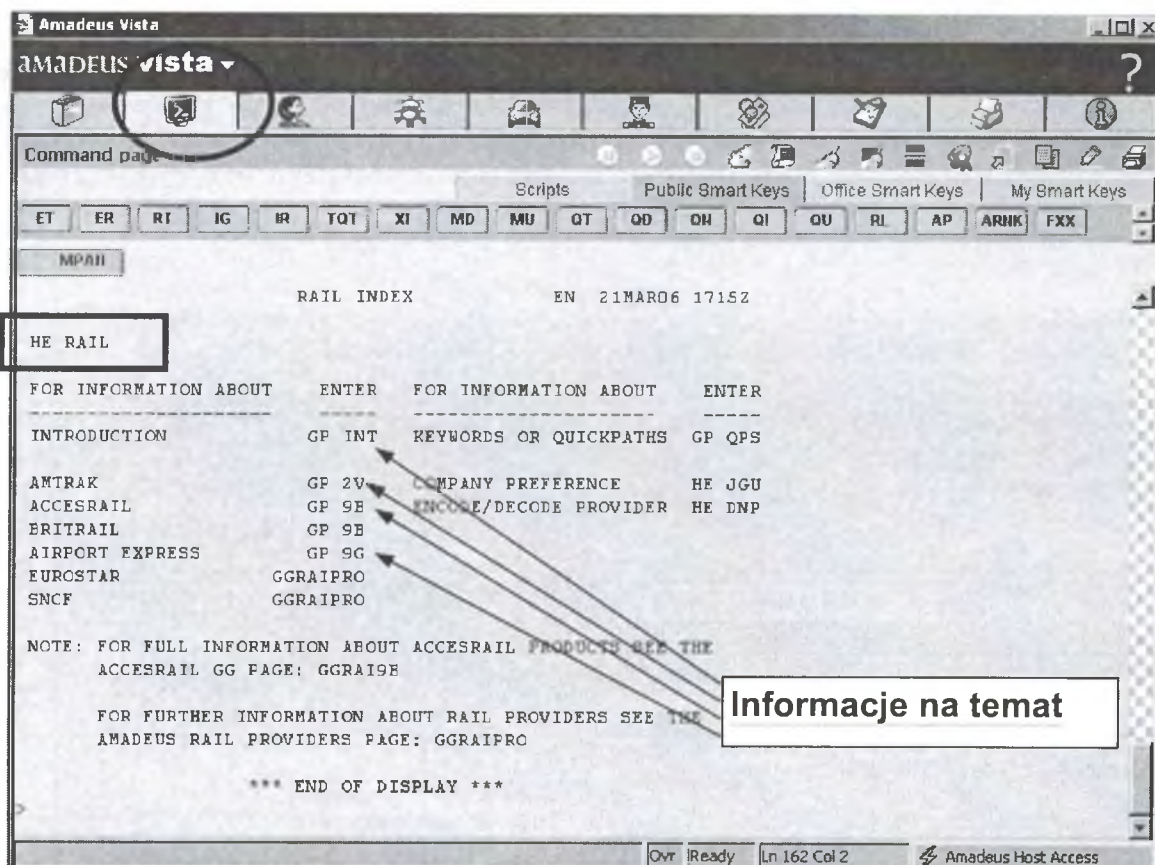
Rys. 36. Informacje na temat kolei (Rail information)



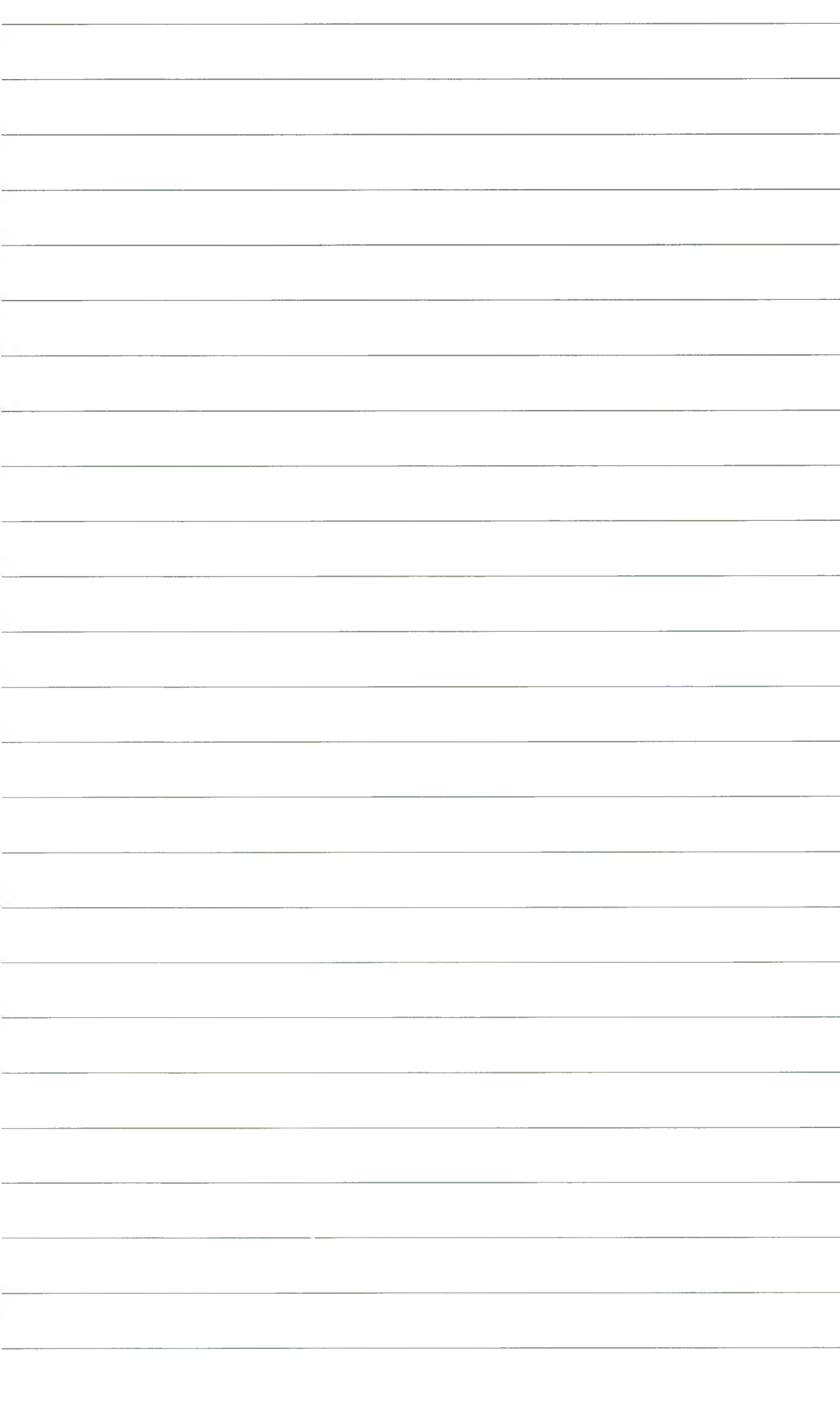


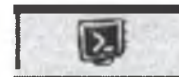


Rys. 37. Podstawowe tematy i adresy odpowiednich stron



Rys. 38. Informacje na temat





## AVAILABILITY. SCHEDULE. TIMETABLE

# 9B

**yyy1** kod nazwy miasta lub portu lotniczego (odjazd pociągu)

**yyy2** kod nazwy miasta lub portu lotniczego (docelowego)

Produkt umożliwia dokonywanie rezerwacji i wystawianie biletów przewoźników dostępnych w systemie Amadeus pod kodem **9B – AccesRail**, oferujących przejazdy koleją na terenie:

- Wielkiej Brytanii,
  - połączenia centrum Londynu <=> terminale lotnicze:  
 Heathrow Express (London Paddington /QPP/ – London Heathrow /LHR/)  
 Gatwick Express (London Victoria /ZEP/ – Gatwick Airport /LGW/)  
 Stansted Express (London Liverpool Street /ZLS/ – Stansted Airport /STN/)
- Niemiec,
- Szwecji,
- Norwegii
- oraz na wybrane połączenia kolejowe pomiędzy Belgią i Holandią.

Przewoźnik **9B** pokazuje się w systemie na standardowym wyświetleniu dostępności przelotów

- segment kolejowy oznaczony jest skrótem TRN (Command Page)
- lub ikona z wizerunkiem pociągu (Graphic Page)

**AN yyy1 yyy2 /a9b**

**AN data yyy1 yyy2 /a9b**

SCHEDULE DISPLAY

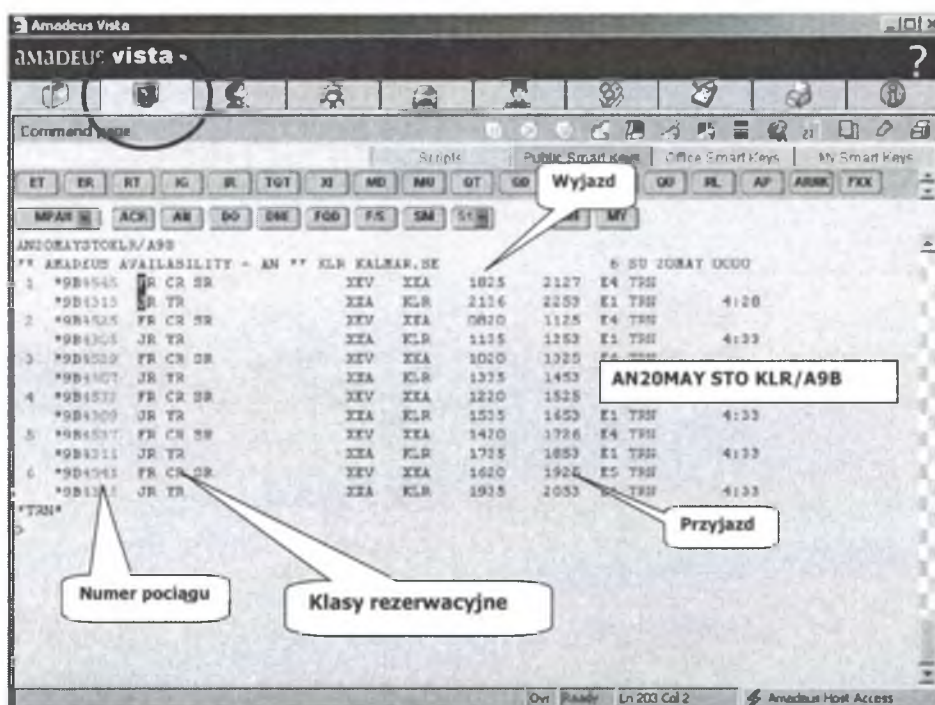
TIMETABLE DISPLAYS

Na bieżący dzień (wyświetlenie)

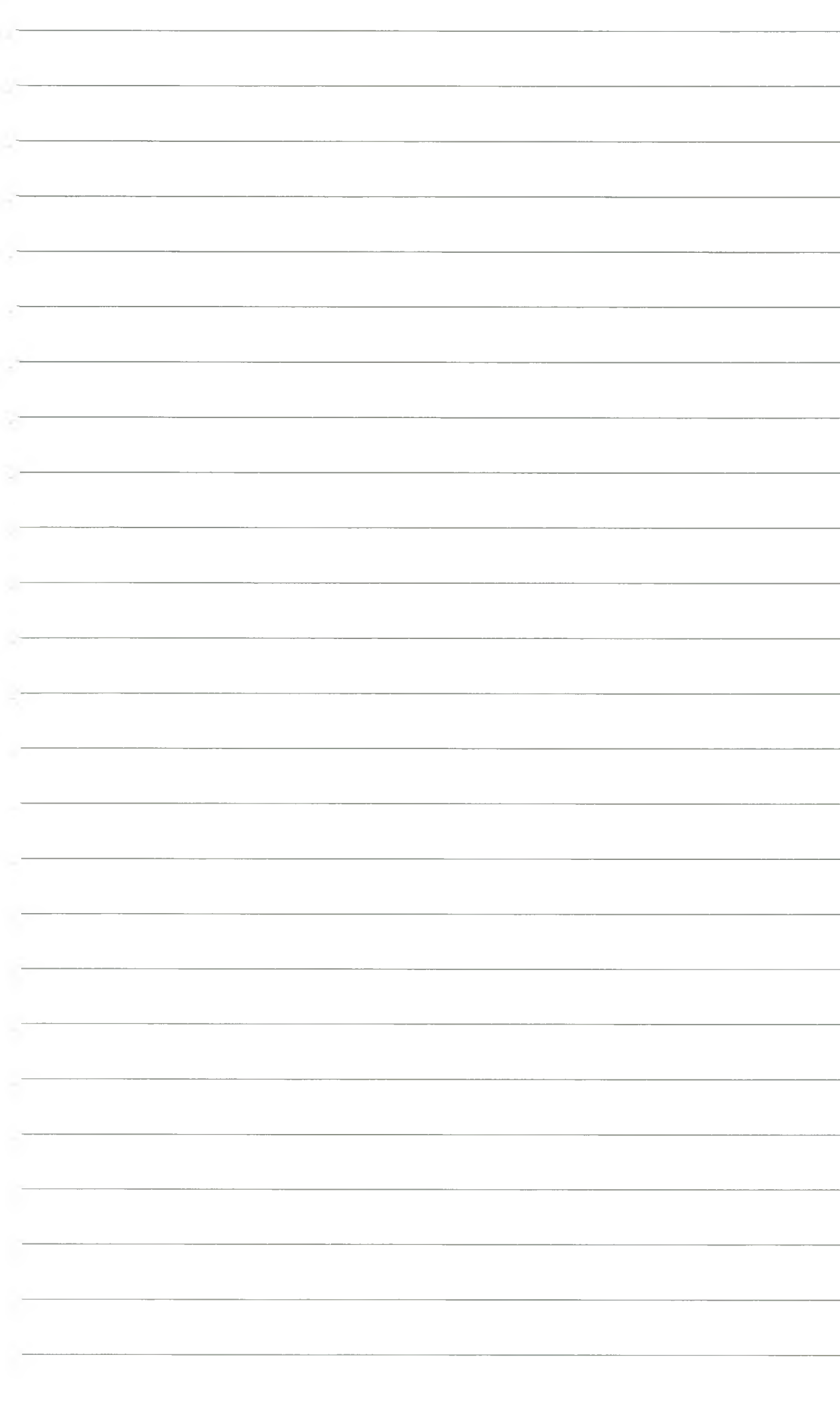
Na konkretny dzień (wyświetlenie)

SN

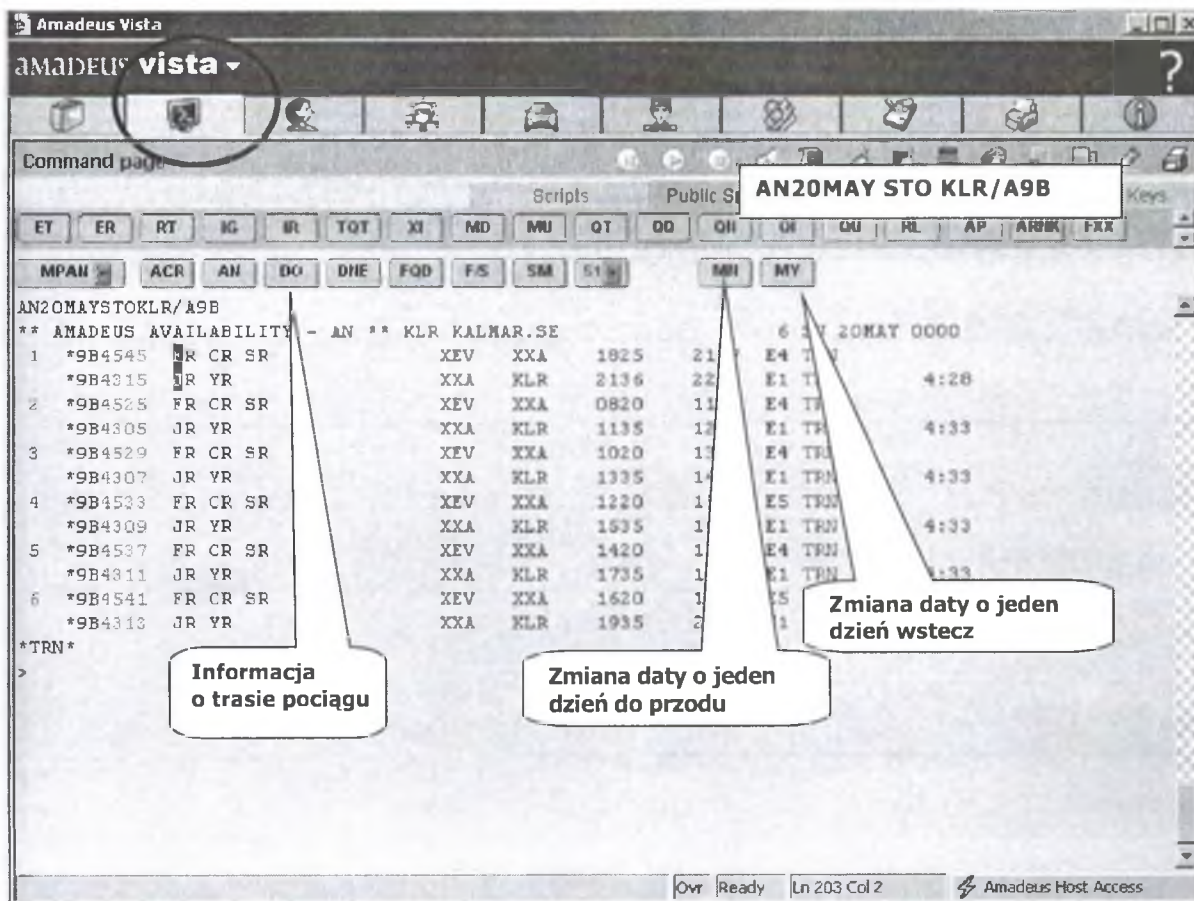
TN



Rys. 39. Dostępność pociągów między Sztokholmem a Kalmarem na dzień 20 maja

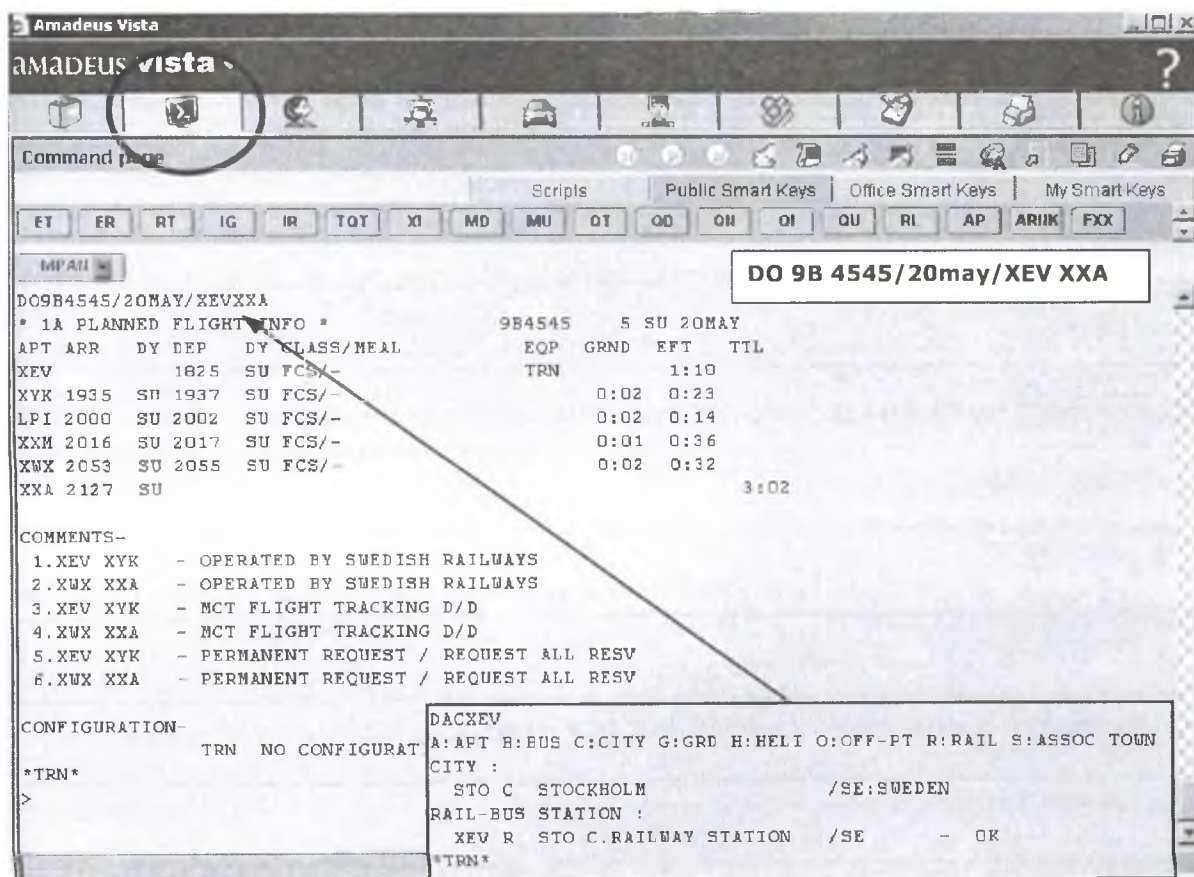






Rys. 40. Dostępność pociągów między Sztokholmem a Kalmarem na dzień 20 maja

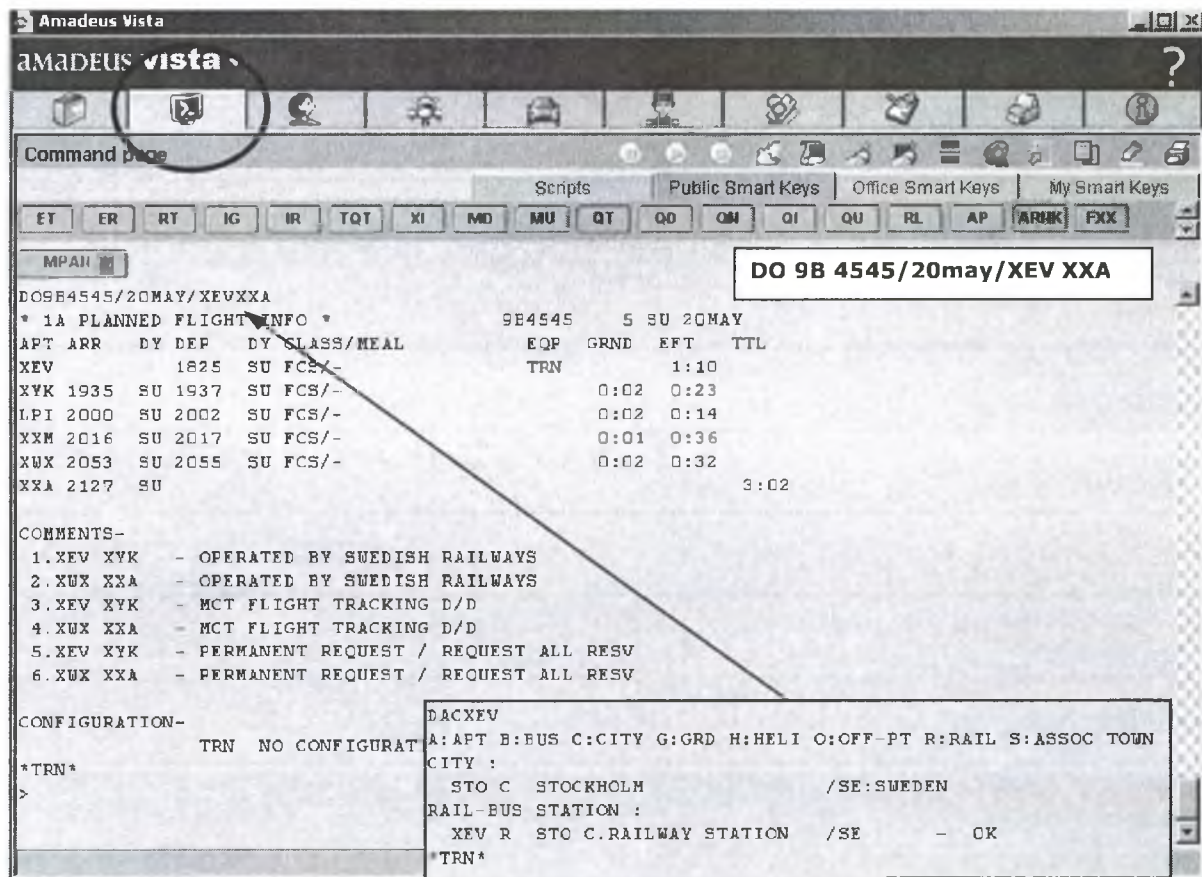
105



Rys. 41. Informacja o pociągu nr 4545







Rys. 42. Tygodniowy rozkład jazdy pociągu na trasie Sztokholm-Kalmar

107

1. Ile jest dostępnych pociągów na dzień 01 lipca pomiędzy Sztokholmem a Kalmarem (podaj wywołanie) i wszystkie miasta tranzytowe?

.....

2. Podaj sposób uzyskania dostępności (Availability) na przejazd z Londynu do Glasgow.

.....

3. Podaj wyświetlenie pokazujące możliwości przejazdu z Hamburga do Monachium 02 lipca. Przyjazd do Monachium w godzinach wieczornych.

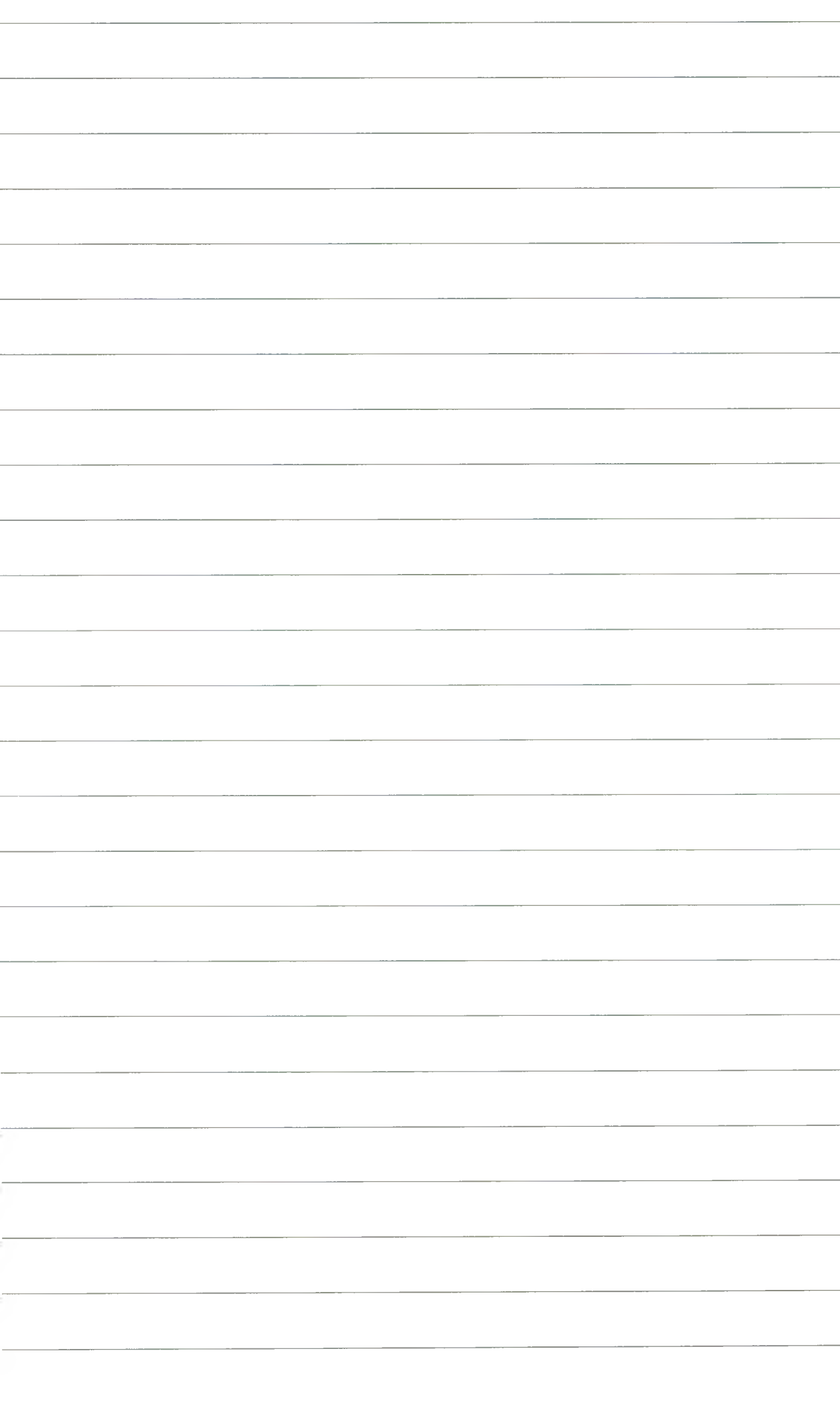
.....

4. Podaj tygodniowy rozkład pociągów między centrum Londynu a lotniskiem LHR.

.....

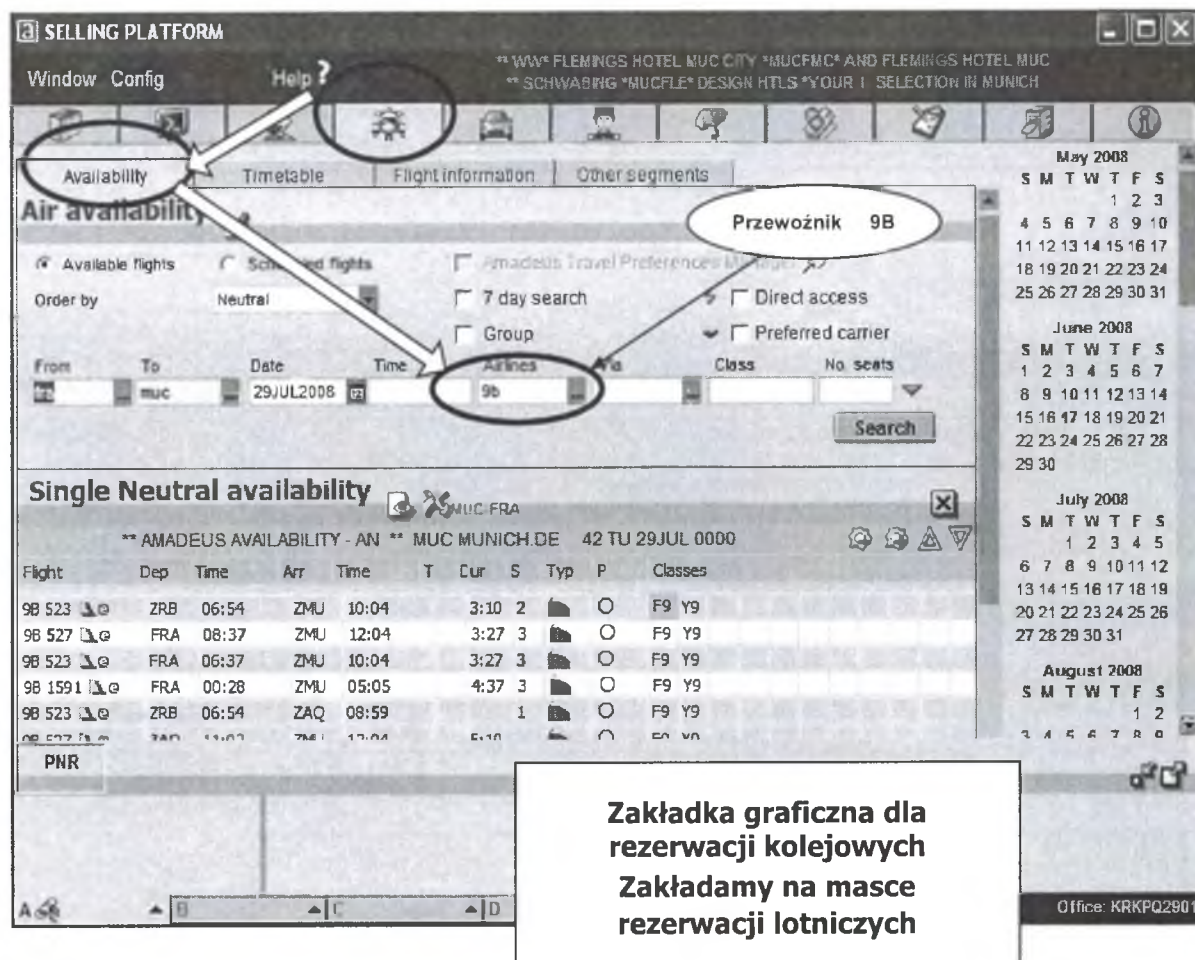
5. Podaj wyświetlenie na połączenie pociągowe 01 lipca pomiędzy Manchesterem a Londynem.

.....



# SEGMENT KOLEJOWY

## 4.2. Tryb graficzny



Rys. 43. Segment kolejowy, tryb graficzny



## Ćwiczenie nr 11



## AVAILABILITY. SCHEDULE. TIMETABLE. SELL



# 9B

1. Zakładka **PNR** (walizka) → NEW → MAIN2. **TRAVELER INFORMATION:**

- a. Nazwisko Imię (wybrać typ pasażera, ID, ewentualnie inne informacje z nim związane, rozwijane menu)
- b. Nazwisko Imię (wybrać typ pasażera, ID, ewentualnie inne informacje z nim związane, rozwijane menu)
- c. Nazwisko Imię (dziecko, ID, inne informacje, rozwijane menu)

3. **PHONE/E-MAIL,**4. **TICKET ARRANGEMENT,**5. **REMARKS,**6. **RECEIVED FROM**

do każdego pasażera,

do każdego pasażera,

do każdego pasażera,

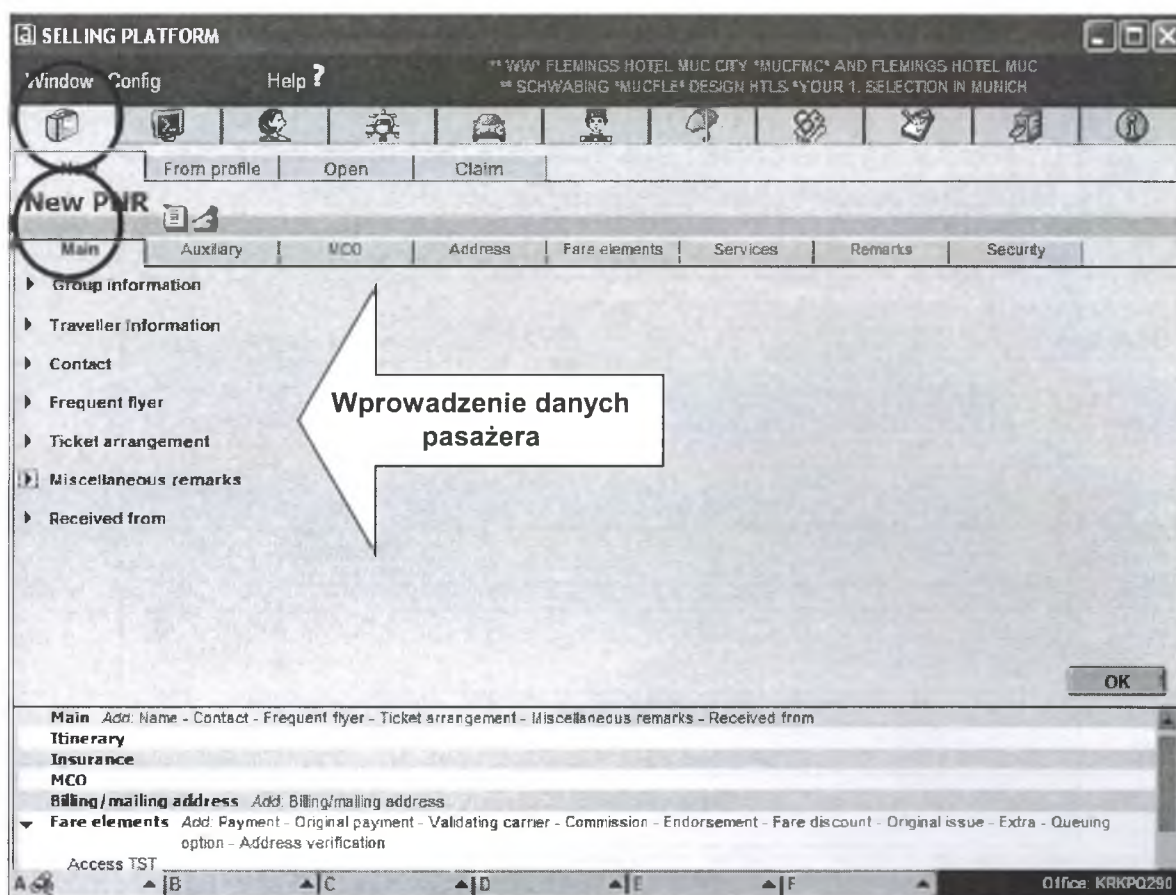
informacja o osobie wystawiającej rezerwację

7. Modyfikacje wprowadzonych danych,

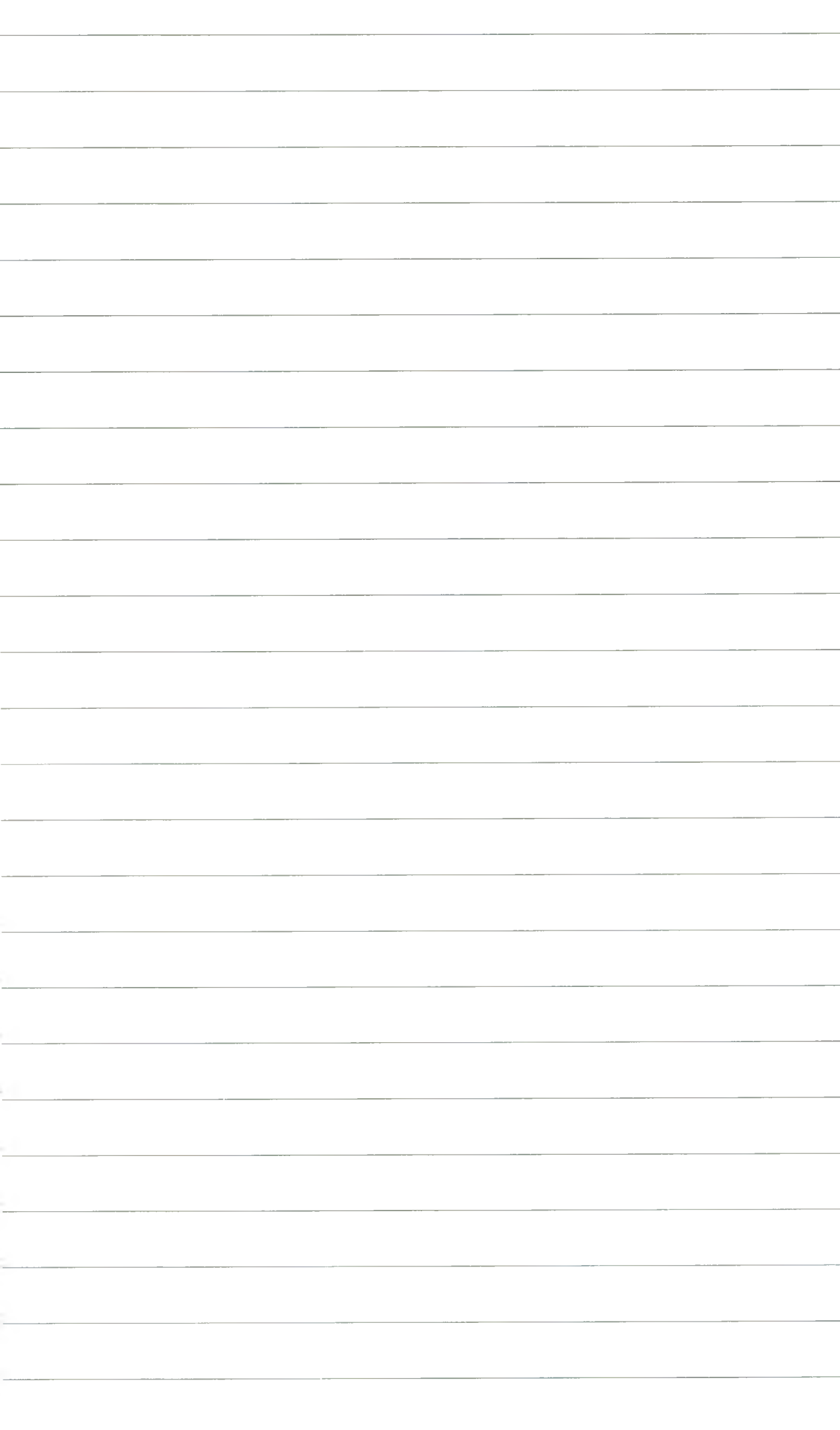
8. Zastosowanie małych ikon,

9. Obraz wprowadzonych danych.

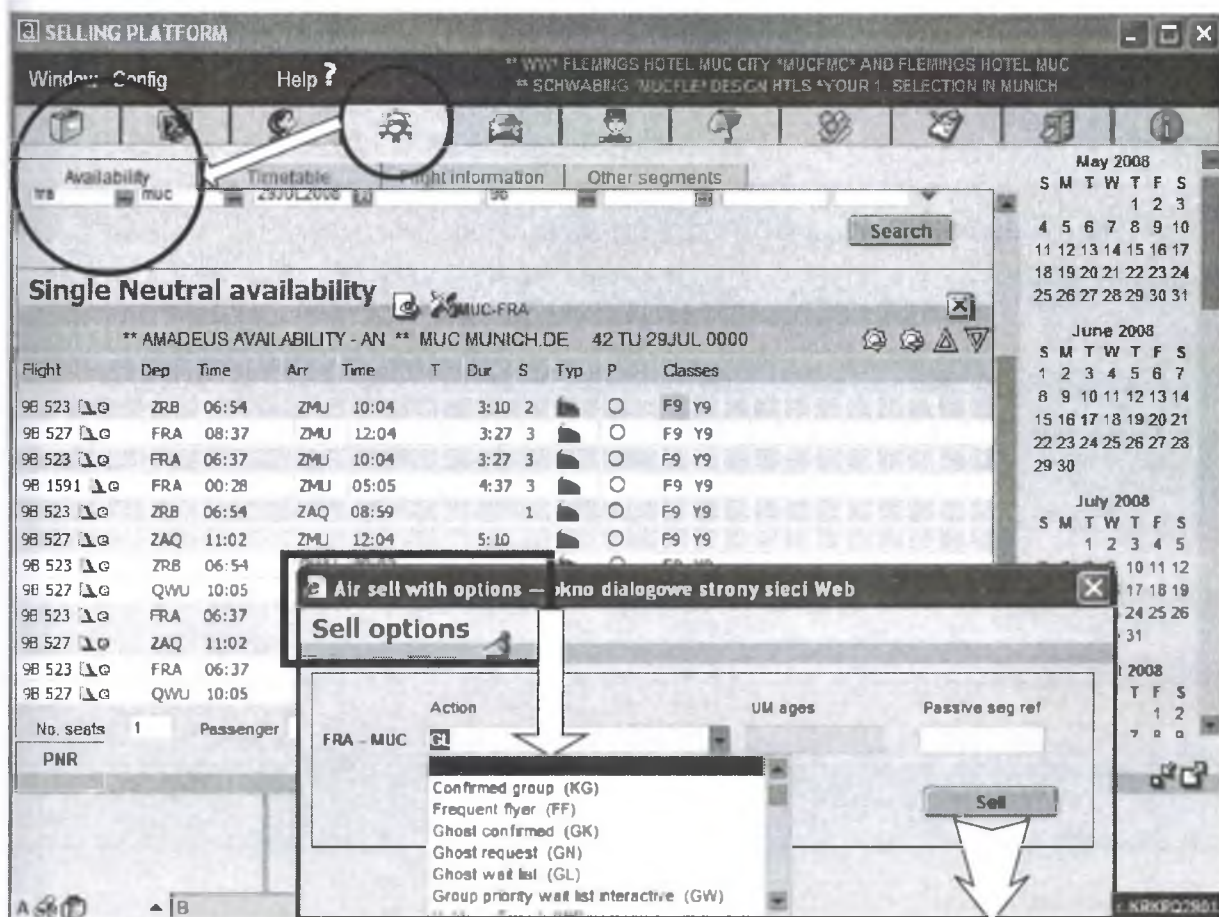
111



Rys. 44. Wprowadzenie danych osobowych pasażera







Rys. 45. Dostępność na trasie Frankfurt Monachium na dzień 29 maja 2007

113



Rys. 46. Informacje o trasie pociągu







### Rezerwacja

### lotniczo–hotelowo–samochodowo–kolejowa



1. 10 sierpnia dwie osoby wylatują z Warszawy do Londynu (on dorosły, ona student, kontakt, adres itp., nazwiska dowolne).
2. Z lotniska pociągiem udają się do centrum miasta.
3. W Londynie hotel w centrum miasta najchętniej w sieci Accor z restauracją i klimatyzacją w pokojach.
4. Pokój dwuosobowy z łazienką, łóżko typu King lub Queen.
5. Stawka standardowa.
6. Zameldowanie 10 sierpnia, wymeldowanie 15 sierpnia.
7. Na okres pobytu w Londynie wypożyczają samochód.
8. Samochód ekonomiczny, 4 drzwi, automatyczna skrzynia biegów, klimatyzacja.
9. 15 sierpnia przejazd pociągiem z centrum na lotnisko.
10. 15 sierpnia w godzinach popołudniowych przelot do WAS.
11. W czasie lotu posiłki niskokaloryczne.
12. On będzie miał delikatny bagaż kabinowy ze sobą, ona mówi wyłącznie po polsku.
13. W WAS hotel na cztery noce raczej poza centrum.
14. Hotel klasy LUX, z basenem i restauracją.
15. Pokój dwuosobowy z łazienką, łóżka dowolne, stawki standardowe.
16. Samochód konieczny.
17. 20 sierpnia powrót z WAS przez NYC do Warszawy (LO, LH, BA).
18. WYCENA REZERWACJI!!!



# 5. DODATEK

## Praca z programem Ekoncept

**„Ekoncept”** jest rozwiązaniem opartym na oprogramowaniu do wspomagania zarządzania obiektem hotelowym. Pozwala on uzyskać efektywną rezerwację pokoi i usług hotelowych oraz umożliwia kompleksową obsługę gości podczas ich pobytu w hotelu.

Dużym udogodnieniem jest możliwość przeprowadzenia *rezerwacji grupowej*. Usługa ta dotyczy zarówno wyboru pokoi, jak i wystawiania faktur. Pokoje hotelowe, oprócz swojego numeru, mogą posiadać określenia dotyczące umiejscowienia w budynku (lewe skrzydło, strona południowa itp.) ułatwiające ich *lokalizację*.

Program posiada możliwość *zarządzania żywieniem* otwartym i służbami hotelowymi oraz obsługę sklepów, barów czy restauracji hotelowych.

Program oferuje również wszechstronną analizę efektywności hotelu, co pozwala sprawniej zarządzać przedsiębiorstwem.

Bardzo ważną zaletą programu jest prosty sposób *windykacji należności* oraz obsługa *rachunków otwartych* (usług bieżących, jeszcze nie zafakturowanych).

**Program Ekoncept** zawiera:

- obsługę recepcji (w tym system rezerwacji i meldunku, archiwum),
- sprzedaż wraz z modułem fiskalnym i rachunki,
- prowadzenie kasy i kantoru,
- taryfikację i obsługę centrali telefonicznej,
- moduł administracji,
- moduł: żywienie,
- generator raportów,
- księgę gości,
- moduł: funkcje pomocnicze.

Jako, że konstrukcja programu jest modułowa, możliwe jest tworzenie konfiguracji optymalnej dla użytkownika, uzupełnianie jej o moduły dodatkowe np. rehabilitacja, współpracę z innymi programami np. gastronomicznymi czy księgowymi. System bazy danych pozwala na jednoczesną pracę wielu użytkowników oraz szybkie przetwarzanie dużych ilości informacji.

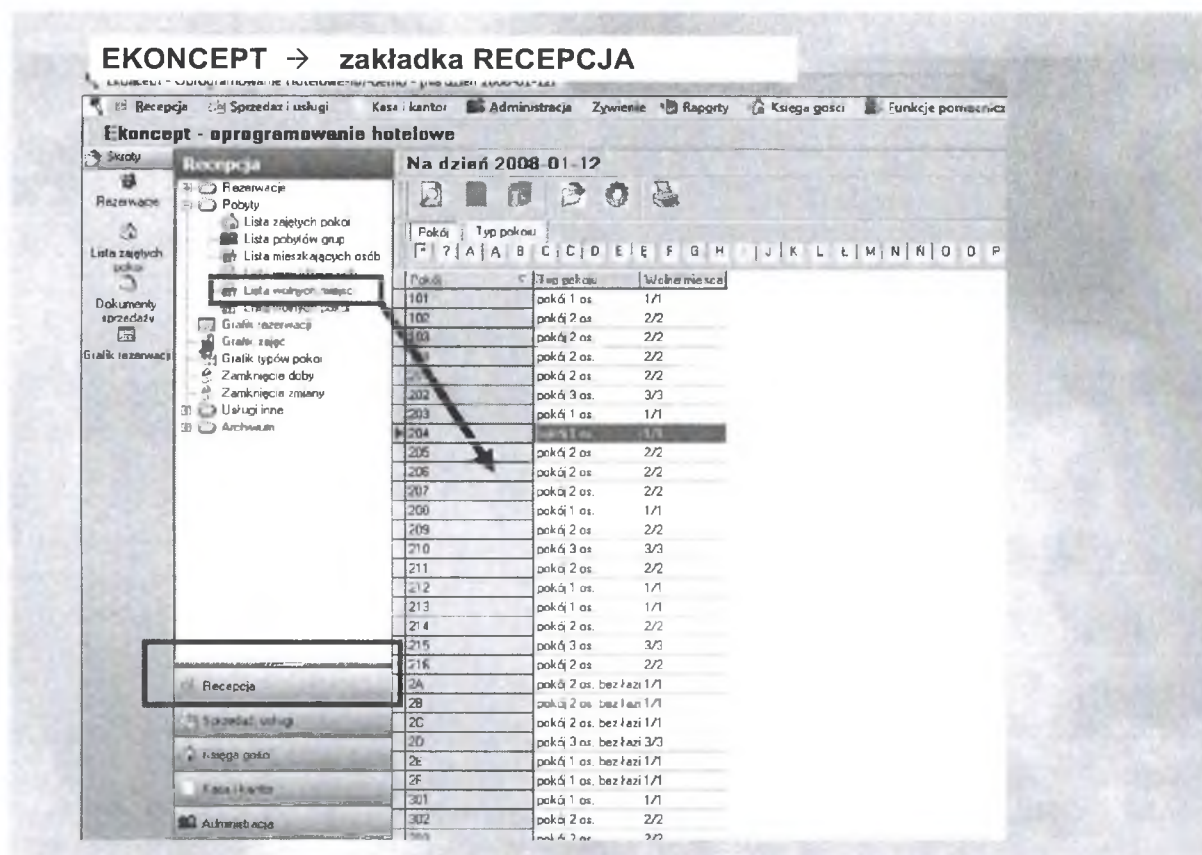
Program **„Ekoncept”** pracuje w architekturze klient-serwer w najbardziej popularnym obecnie środowisku programowym Windows XP oraz Windows NT 4 /2000 (stacje klienta). W zależności od wymagań użytkownika, baza danych może być zainstalowana na serwerach Oracle, Sybase i Interbase.



## Ćwiczenie nr 13

## Rezerwacja hotelowa. Pobyt w hotelu dla indywidualnej osoby według systemu E-Koncept

1. Sprawdzenie listy wolnych pokoi w hotelu, celem ustalenia ewentualnego pokoju do rezerwacji



Rys. 49. Lista wolnych pokoi

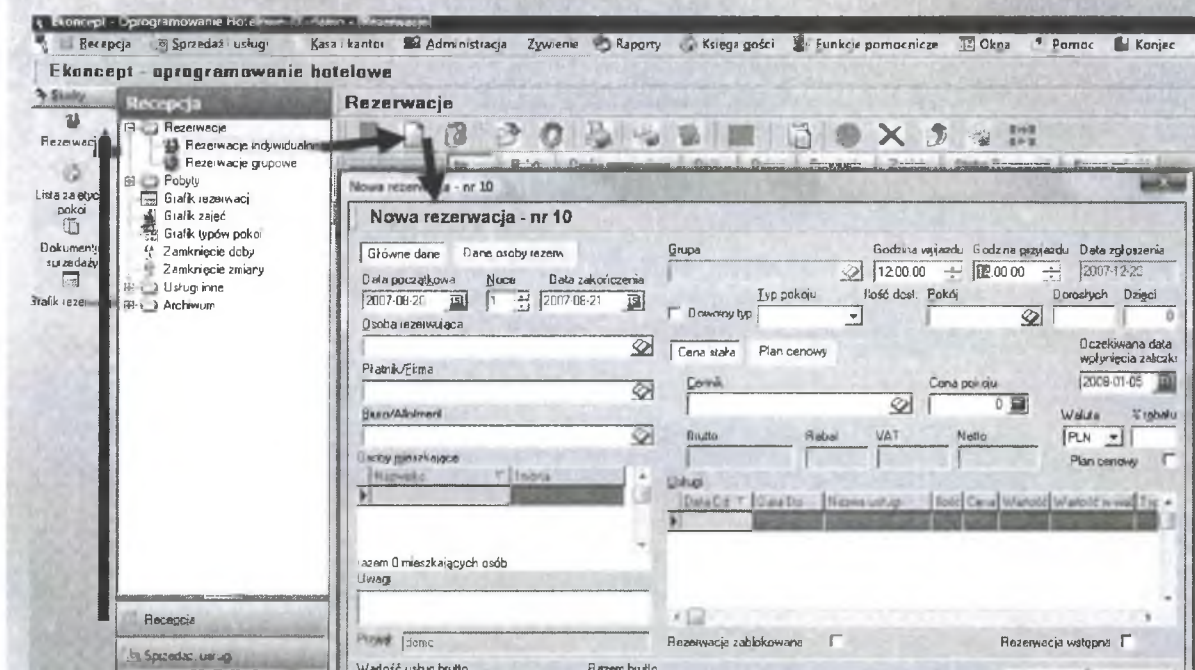
2. Nowa rezerwacja indywidualna:

- Zakładka „Recepcja”,
- Zakładka „Rezerwacje indywidualne”,
- Otwarcie okna „Rezerwacje”,
- Zakładka „Nowa rezerwacja”,
- Wypełnienie odpowiednich pól w oknie „Nowa rezerwacja”,
- Data początkowa, Ilość nocy,
- Typ pokoju,
- Wybór pokoju, (przydzielenie numeru pokoju),
- Ustalenie ceny za pokój (ewentualne rabaty),
- Wprowadzenie nazwiska osoby na którą jest rezerwacja, !!!
- Jeżeli danej osoby nie ma w bazie danych, wprowadzenie nowego gościa do bazy danych,
- Uzupełnienie danych personalnych gościa (podstawowych, szczegółowych, dodatkowych),
- Wprowadzenie danych dotyczących płatnika,
- Zatwierdzenie danych,
- Rezerwacja dla gościa została zrobiona.





## zakładka RECEPCJA → Rezerwacje → rezerwacje indywidualne → NOWA REZERWACJA



Rys. 50. Rezerwacja dla nowego gościa

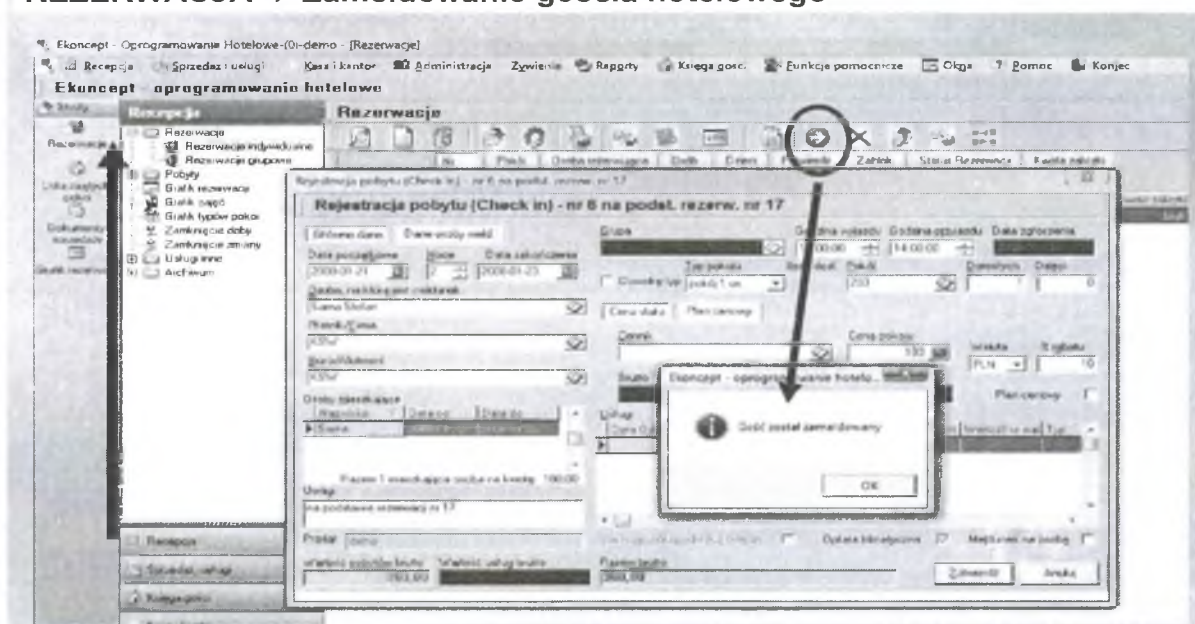
### 3. Meldunek.

- Mając zrobioną rezerwację możemy gościa zameldować;
- Wybieramy zakładkę jak niżej;

123

- Ikonę  dokonujemy meldunku. Otrzymujemy komunikat. Gość został zameldowany.

## zakładka RECEPCJA → Rezerwacje → rezerwacje indywidualne → NOWA REZERWACJA → Zameldowanie gościa hotelowego

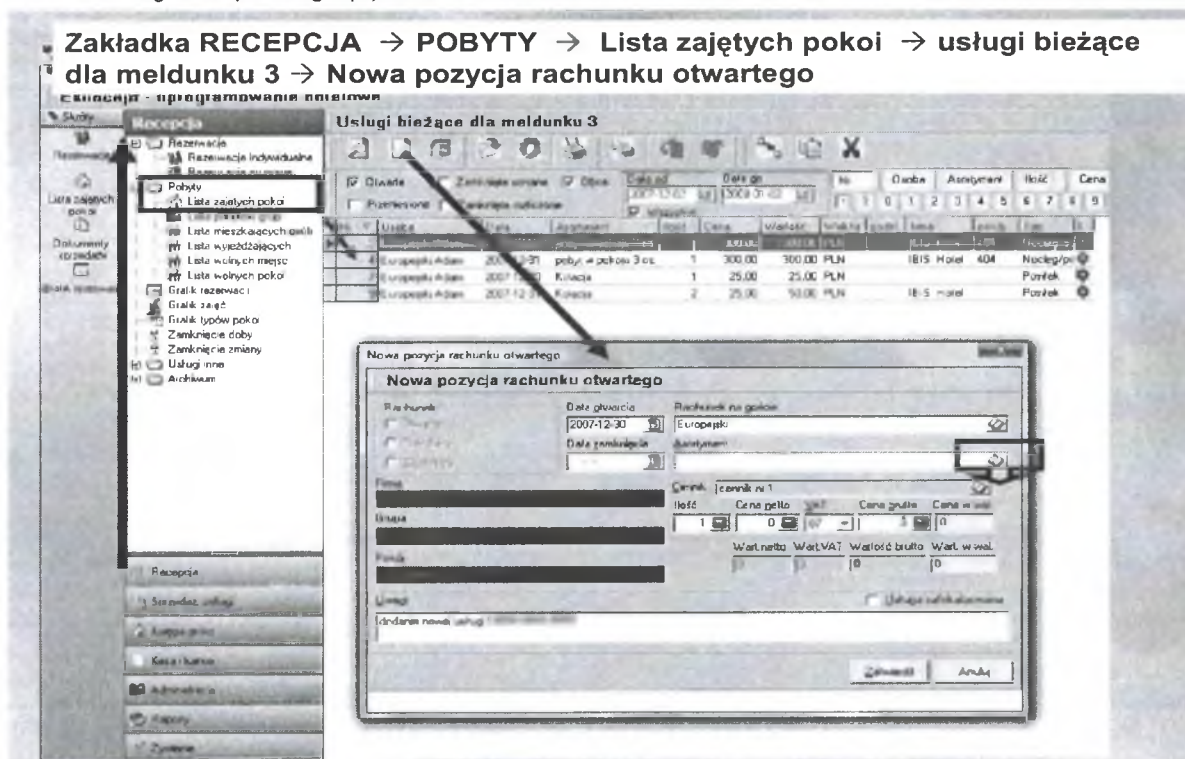


Rys. 51. Zameldowanie nowego gościa



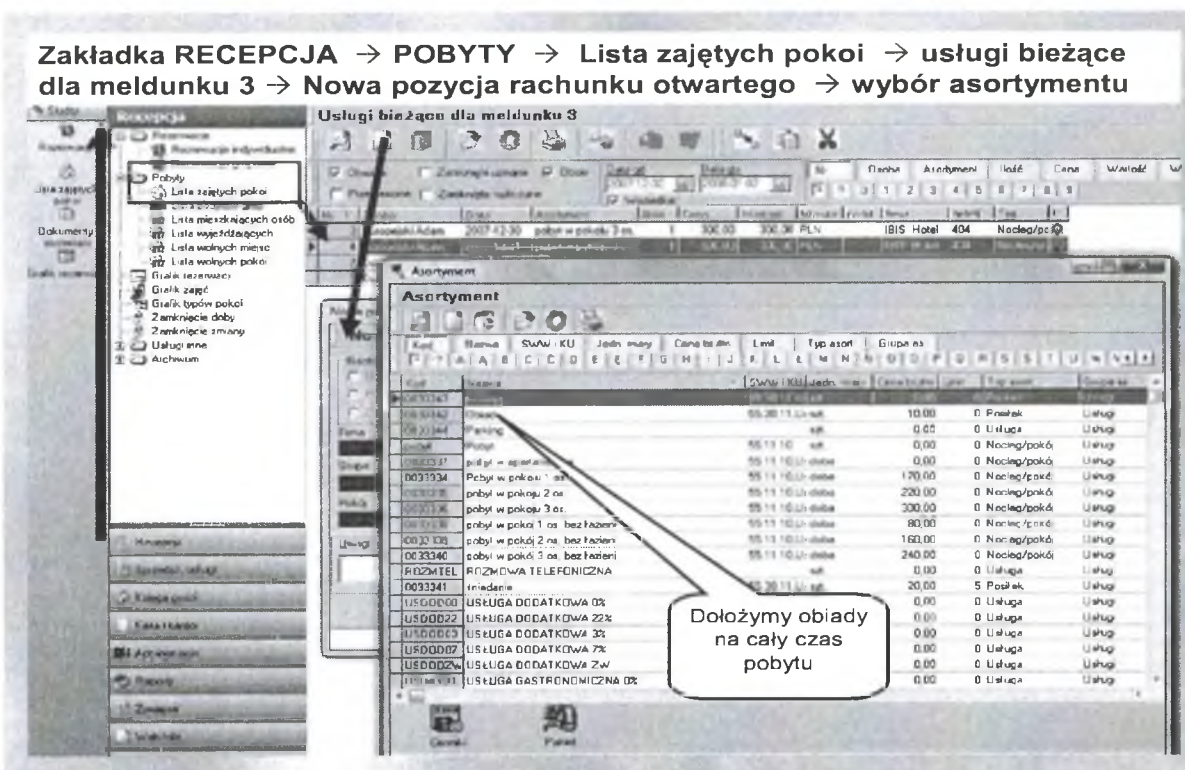
## 4. Przechodzimy do opcji „LISTA ZAJĘTYCH POKOI”.

- Sprawdzamy, czy w liście zajętych pokoi figuruje nasz gość.
- Zakładkę „USŁUGI BIEŻĄCE DLA MELDUNKU” wprowadzamy pozycje rachunków otwartych.
- Wypełniamy okno „NOWA POZYCJARACHUNKU OTWARTEGO”.
- Dodajemy usługi i zlecenia hotelowe, które gość życzy sobie mieć w trakcie pobytu w hotelu ( posiłki, basen, garaż, parking itp.)



Rys. 52. Dodanie rachunków otwartych

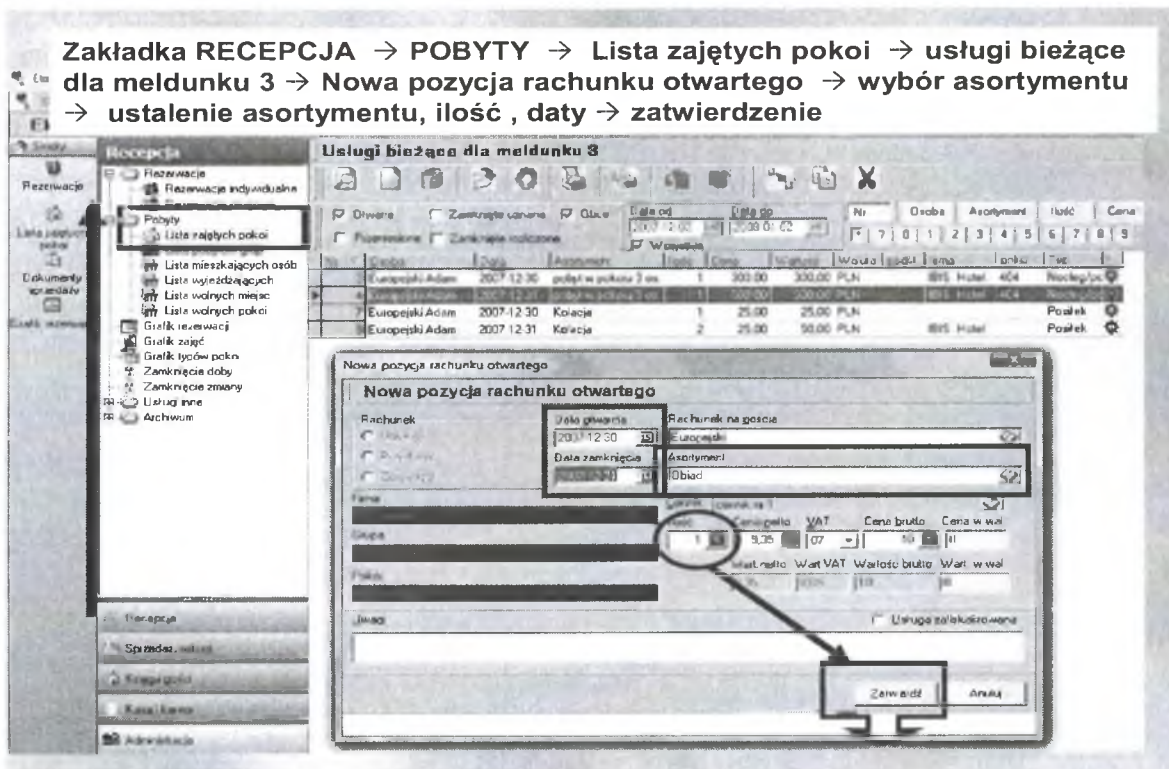
125



Rys. 53. Wybór usług



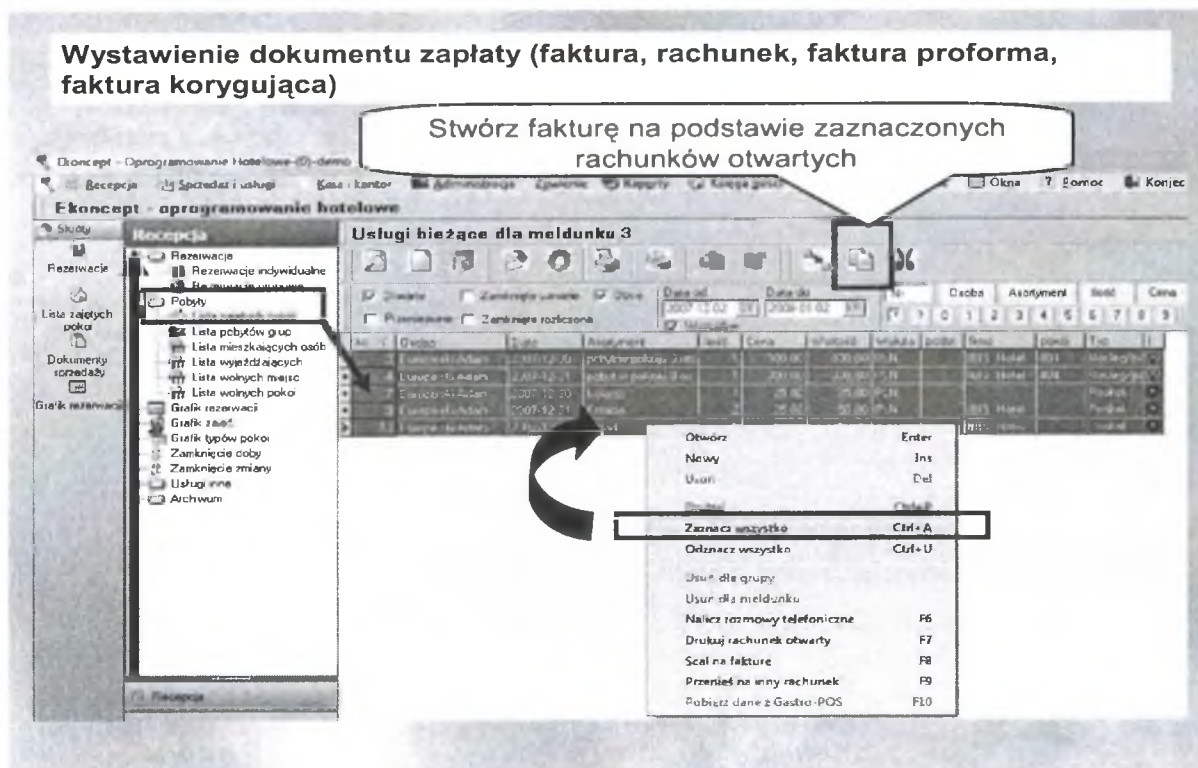




Rys. 54. Dodajemy usługi do gościa

5. Zaznaczamy otwarte rachunki i na ich podstawie tworzymy fakturę dla gościa (prawy klawisz myszy otwiera okno dialogowe, w którym jest opcja „ZAZNACZ WSZYSTKO”).

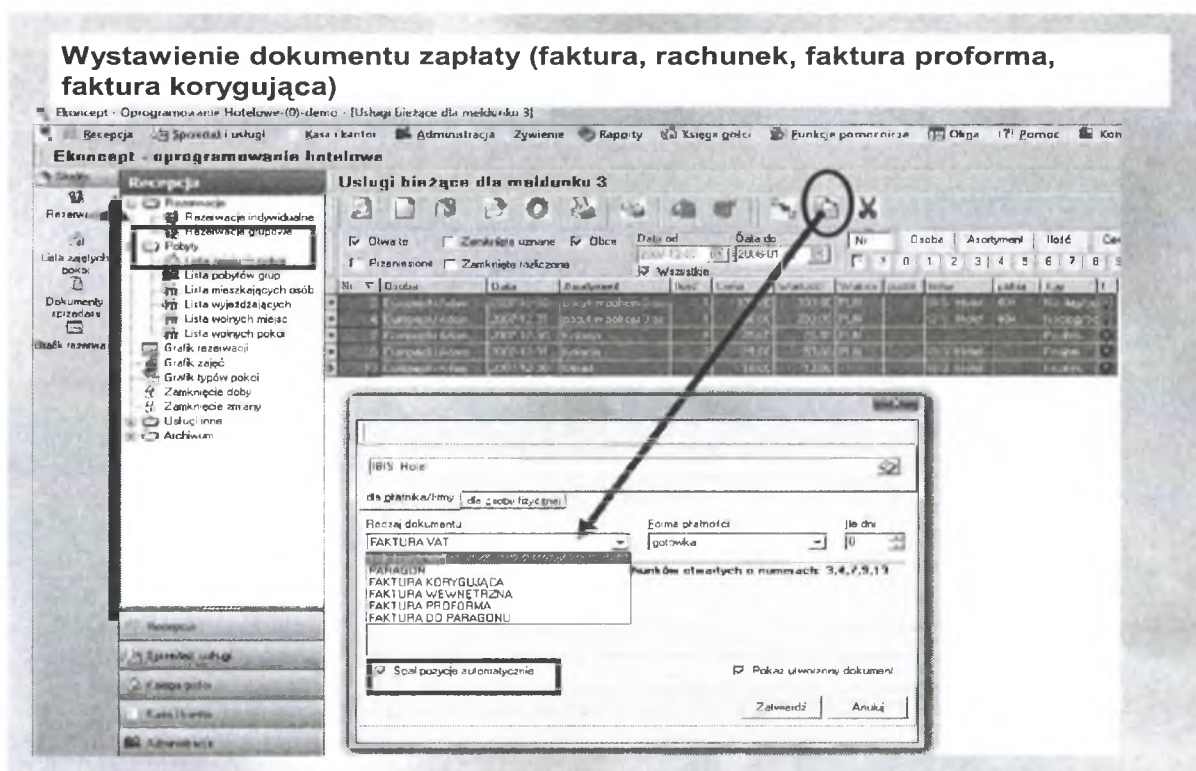
127



Rys. 55. Zaznaczenie otwartych rachunków i tworzenie faktury

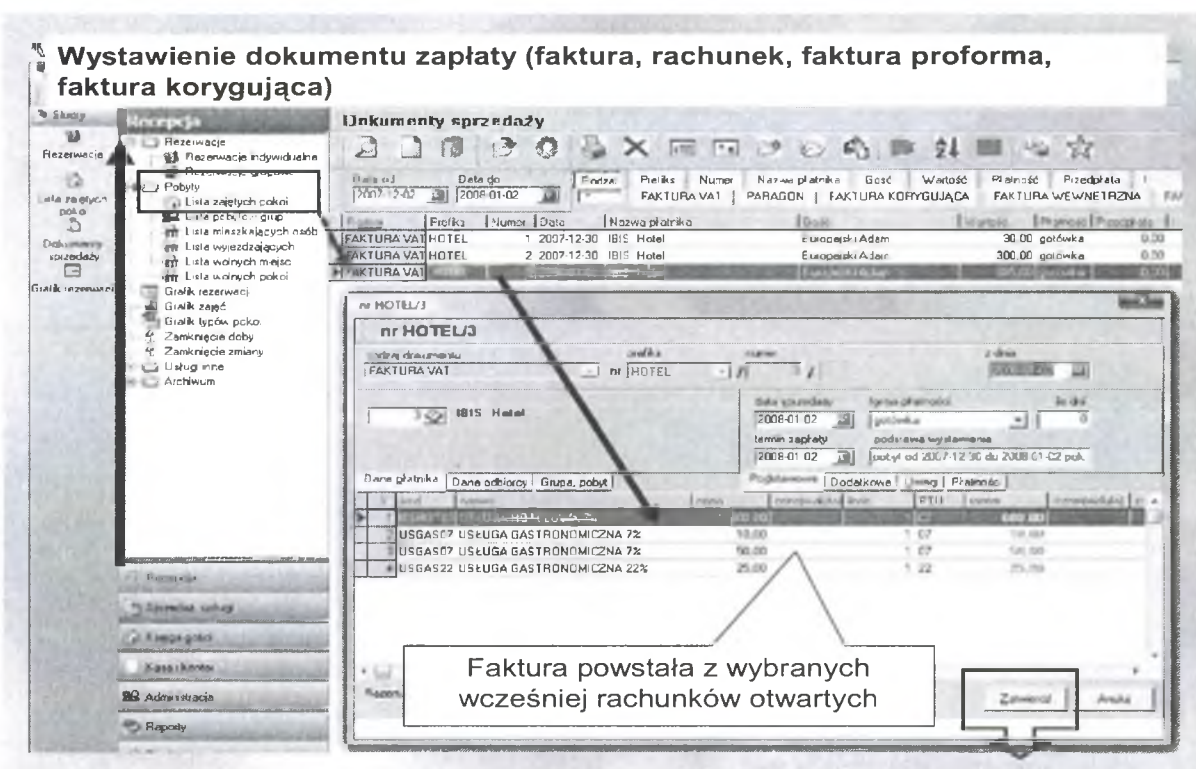


- Następnym krokiem jest wybór dokumentu, który ma zostać stworzony.
- Po wyborze dokumentu następuje jego wyświetlenie, a następnie dostępna jest opcja do wydruku.



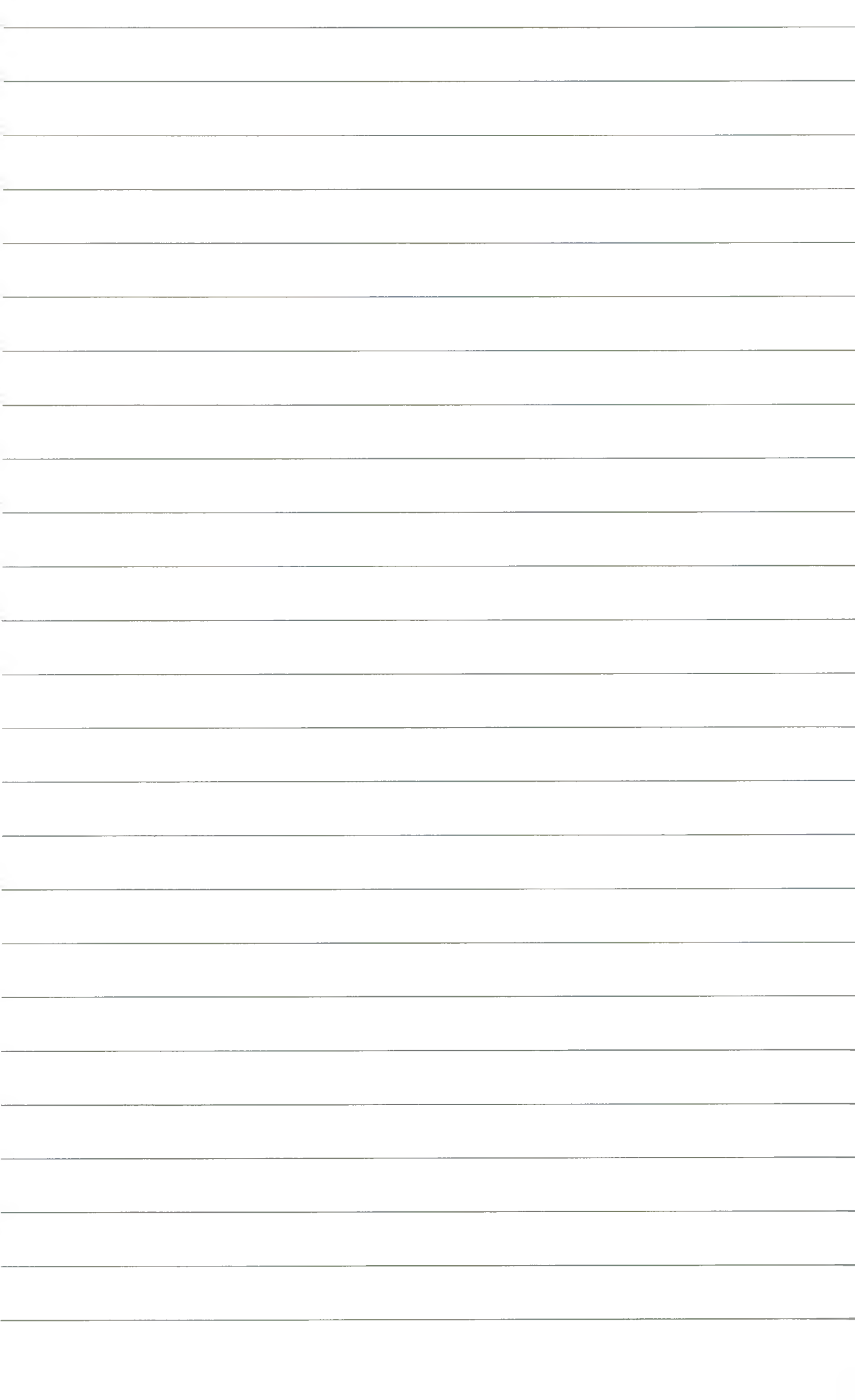
Rys. 56. Wybór dokumentu

129

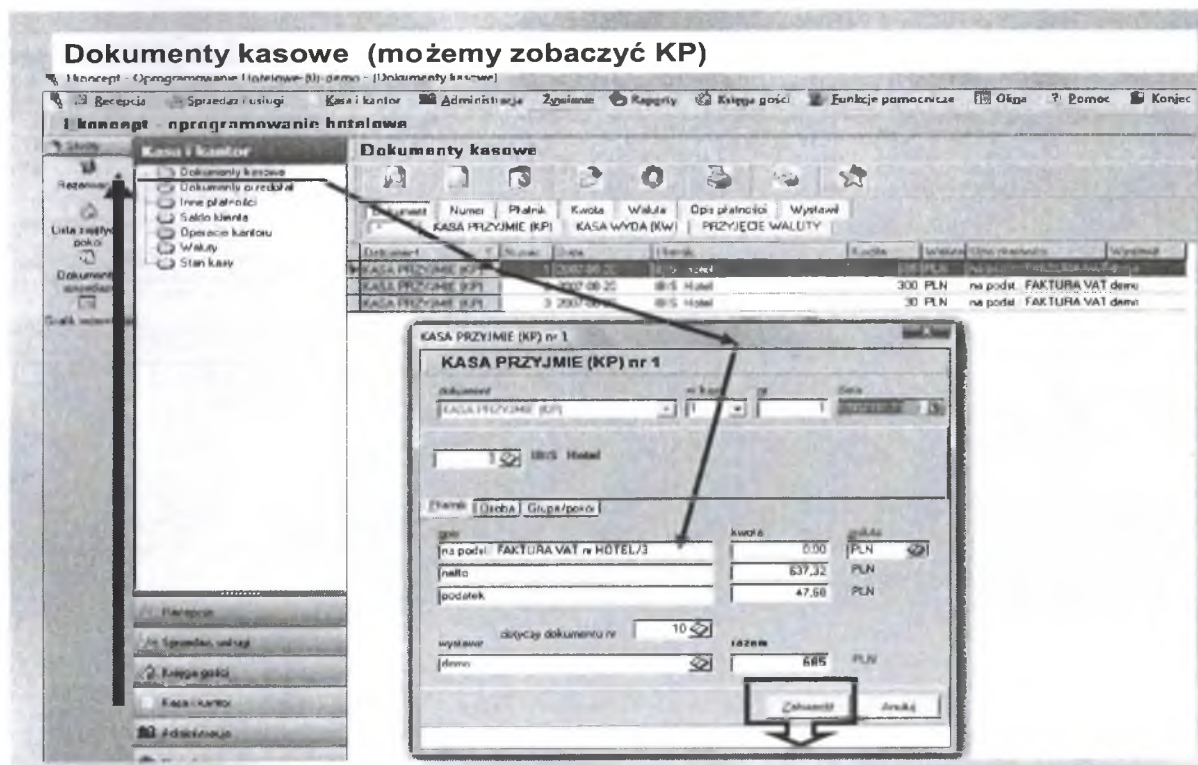


Rys. 57. Pokazanie wybranego dokumentu (Faktura VAT)





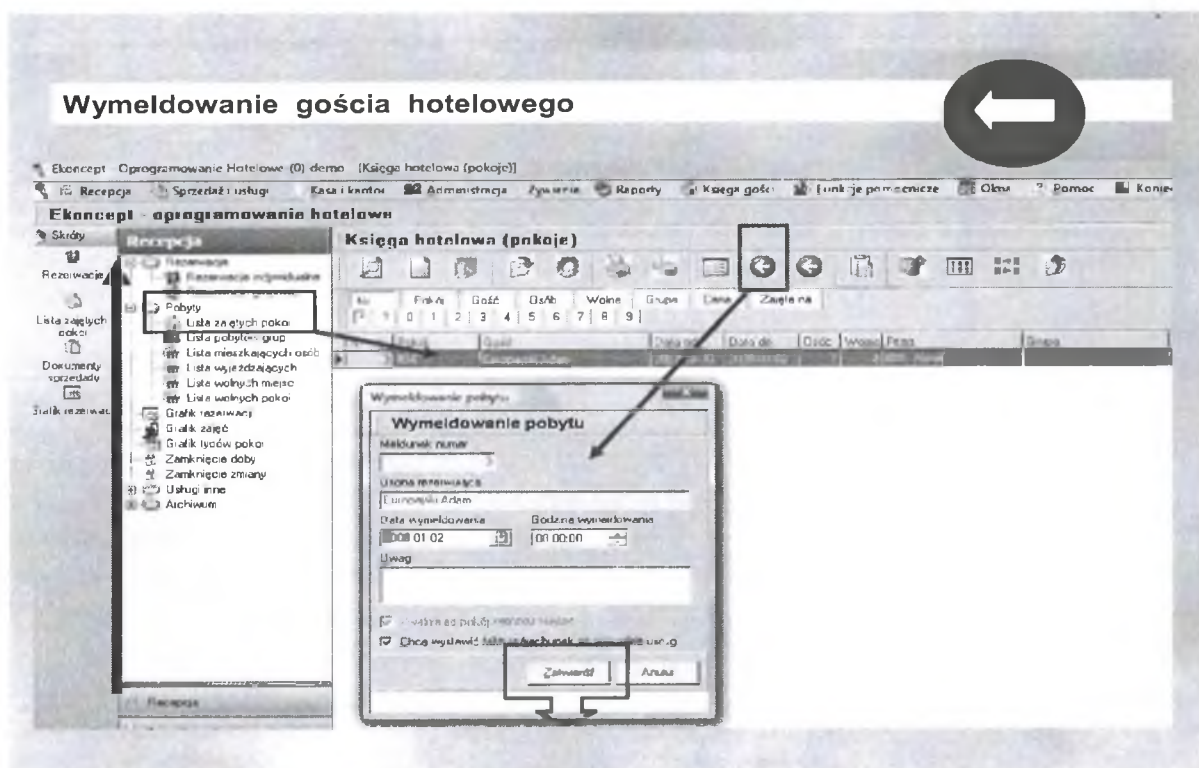
6. W opcji „KASA i KANTOR” możemy zobaczyć dokument KP, „KASA PRZYJMIE” zapłatę za fakturę.



Rys. 58. Pokazanie dokumentu KP

7. Ostatnią czynnością jaką możemy wykonać po uregulowaniu przez gościa wszystkich należności jest jego wymeldowanie.

131



Rys. 59. Wymeldowanie gościa



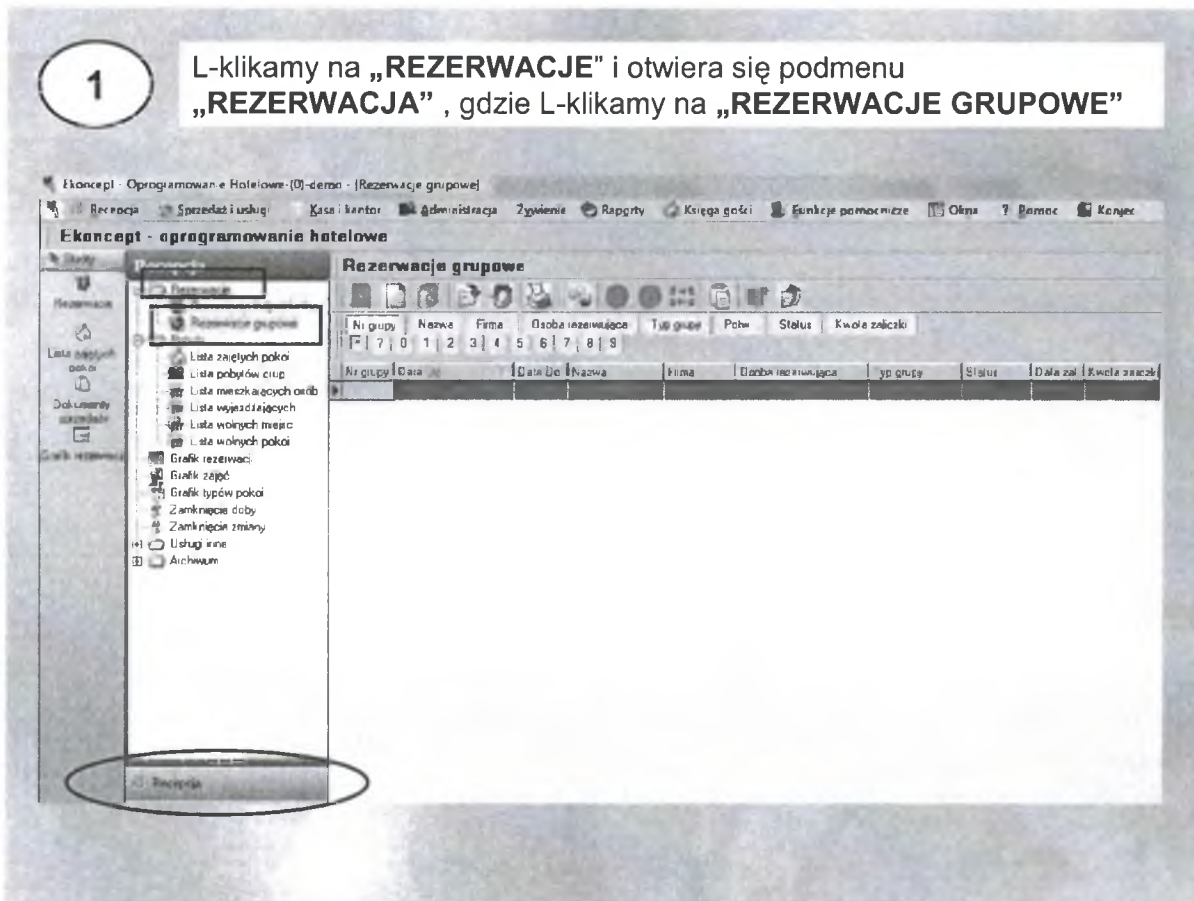
## Ćwiczenie nr 14

### Rezerwacja hotelowa grupowa

### Pobyt w hotelu dla grupy według systemu E-Koncept

1. Aby wprowadzić nową rezerwację grupową musimy wykonać następujące czynności:

- W oknie „Menu Główne” wybieramy „Recepcja”.
- Następnie „Rezerwacje” oraz „Rezerwacje grupowe”.



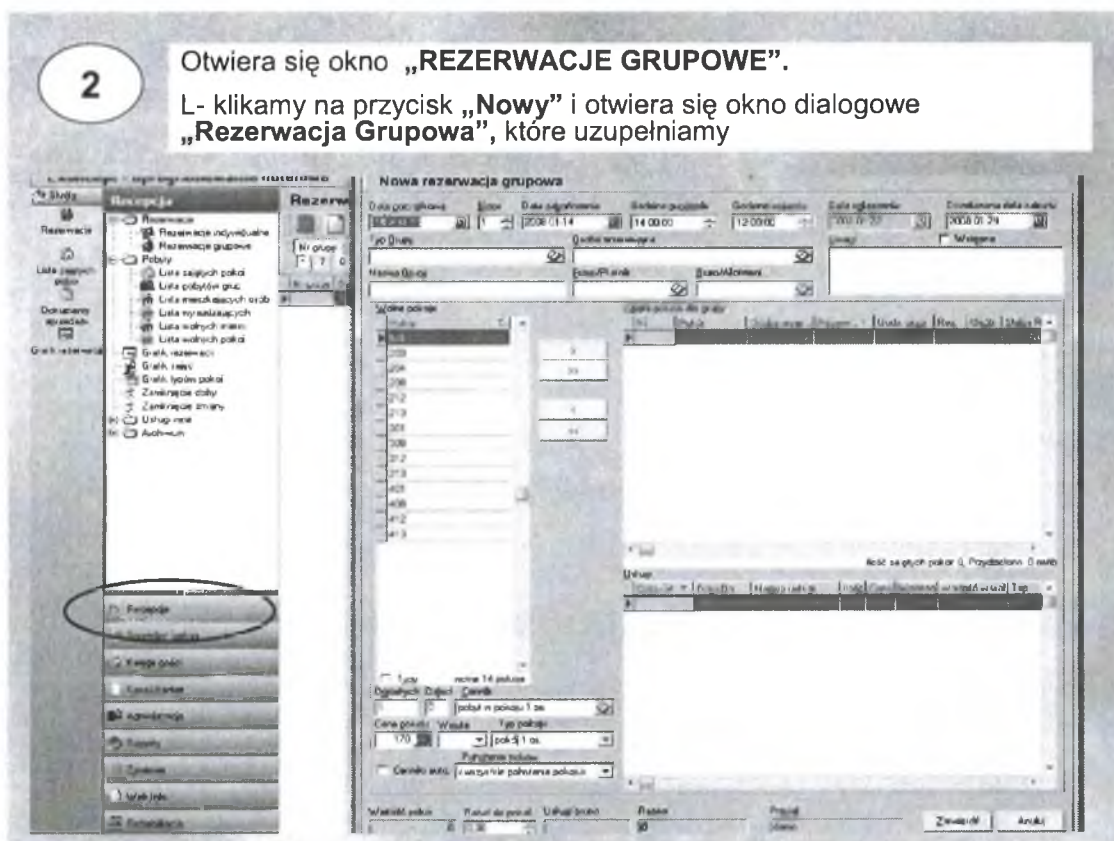
Rys. 60. Dostosowanie okna głównego do rezerwacji grupowych (Okno Rezerwacji Grupowych)

2. Klikamy na ikonę „NOWY” w której uzupełniamy kolejno:

- Datę początkową (rozpoczęcia rezerwacji).
- Datę końcową (zakończenia ewentualnego pobytu).
- Typ grupy (nazwa grupy).
- Personalia osoby rezerwującej.
- Ustalamy ceny pokoi przed wyborem do rezerwacji.
- Dokonujemy wyboru pokoi (bez wprowadzania konkretnych nazwisk. Pokój jest zarezerwowany na nazwisko osoby rezerwującej).

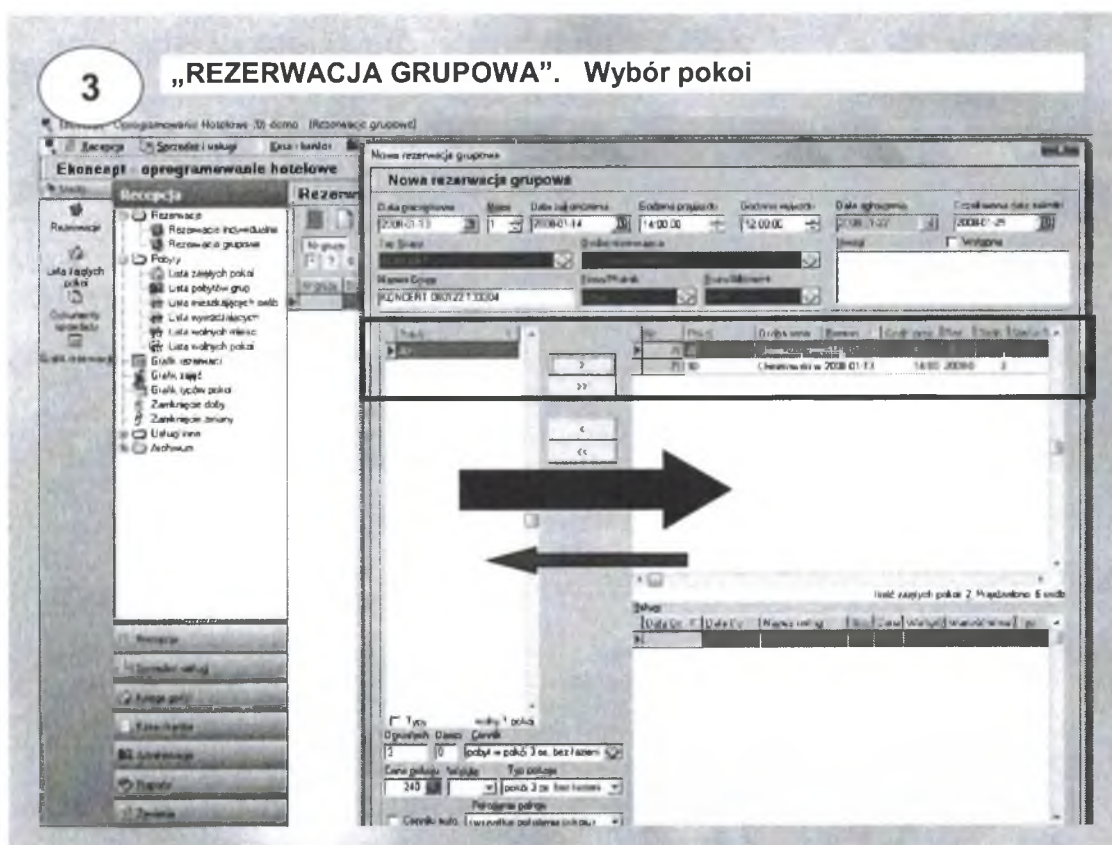






Rys. 61. Okno „Nowa rezerwacja grupowa”

3. Dalszym krokiem jest wprowadzenie kolejnych osób do pokoi.



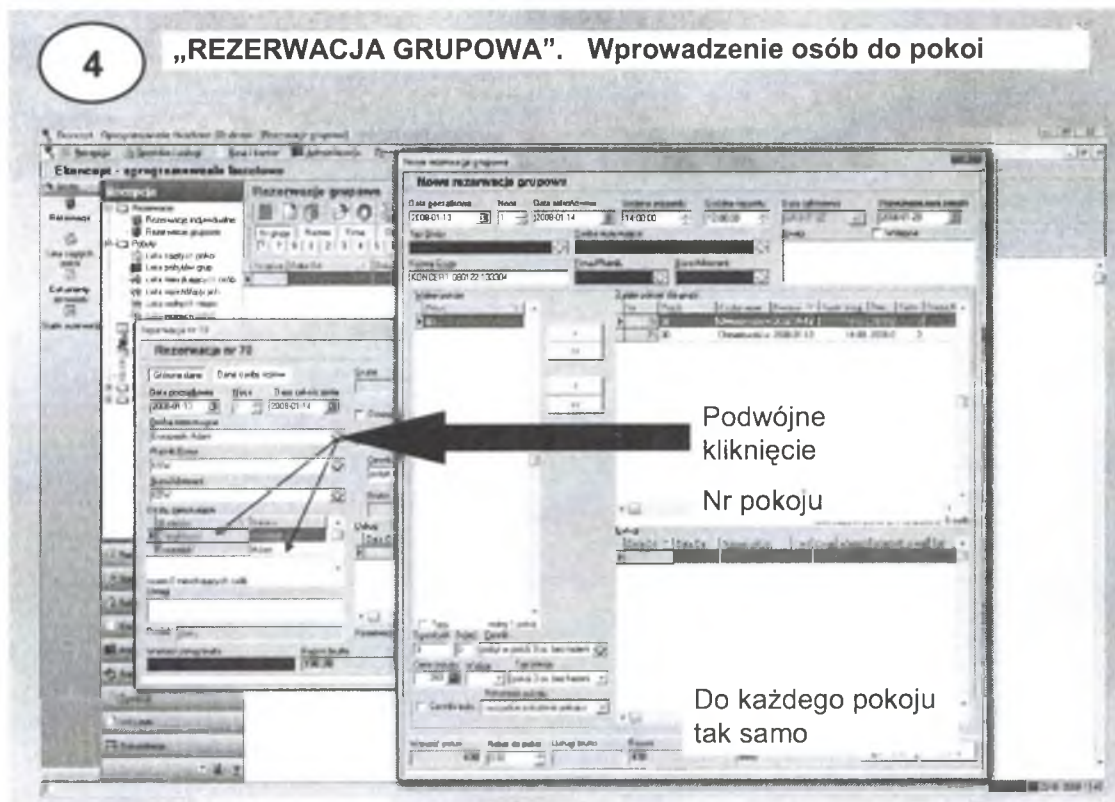
Rys. 62. Wybór pokoi





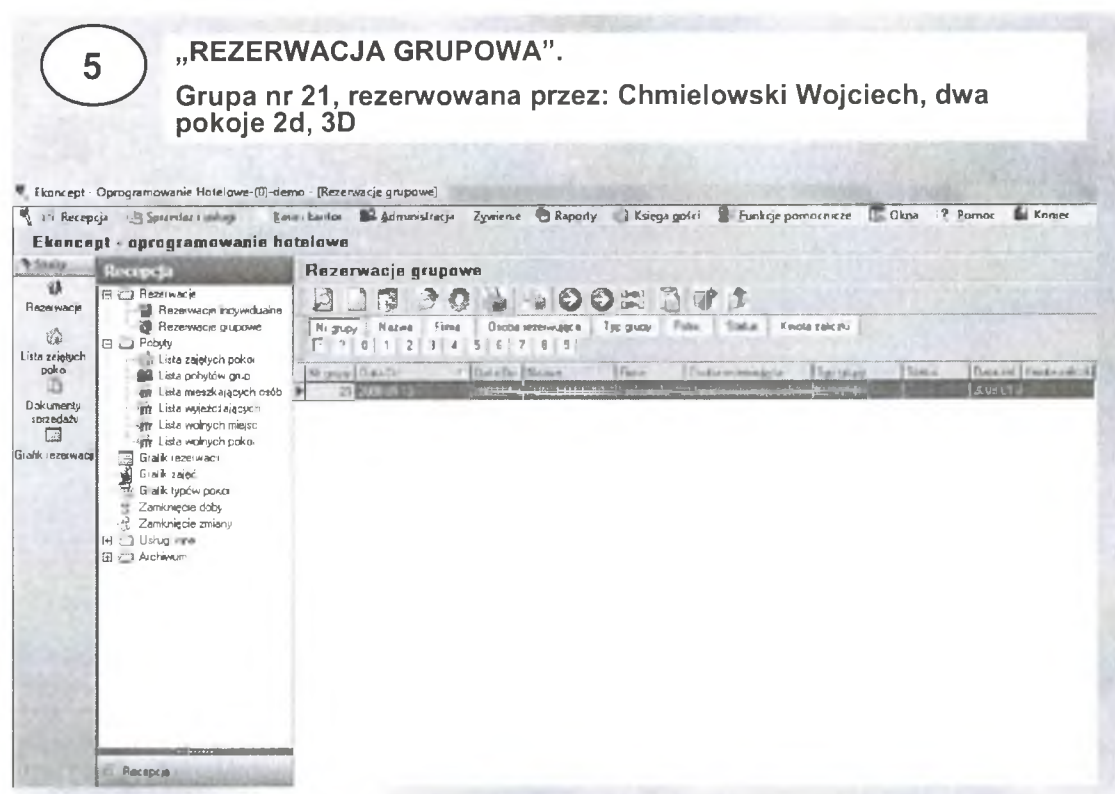
Wprowadzenie gości do pokoi odbywa się wg zasady:

- Dwukrotnie klikamy numer zarezerwowanego pokoju,
- W pojawiającym się oknie wpisujemy z listy osobę, która ma mieszkać w tym pokoju. Jeżeli osoba nie figuruje w bazie danych, wprowadzamy ją jako nową przez wypełnienie okienka „Nowy gość”.
- Czynność tę powtarzamy tyle razy, ile jest osób w pokoju i ile jest zarezerwowanych pokoi.

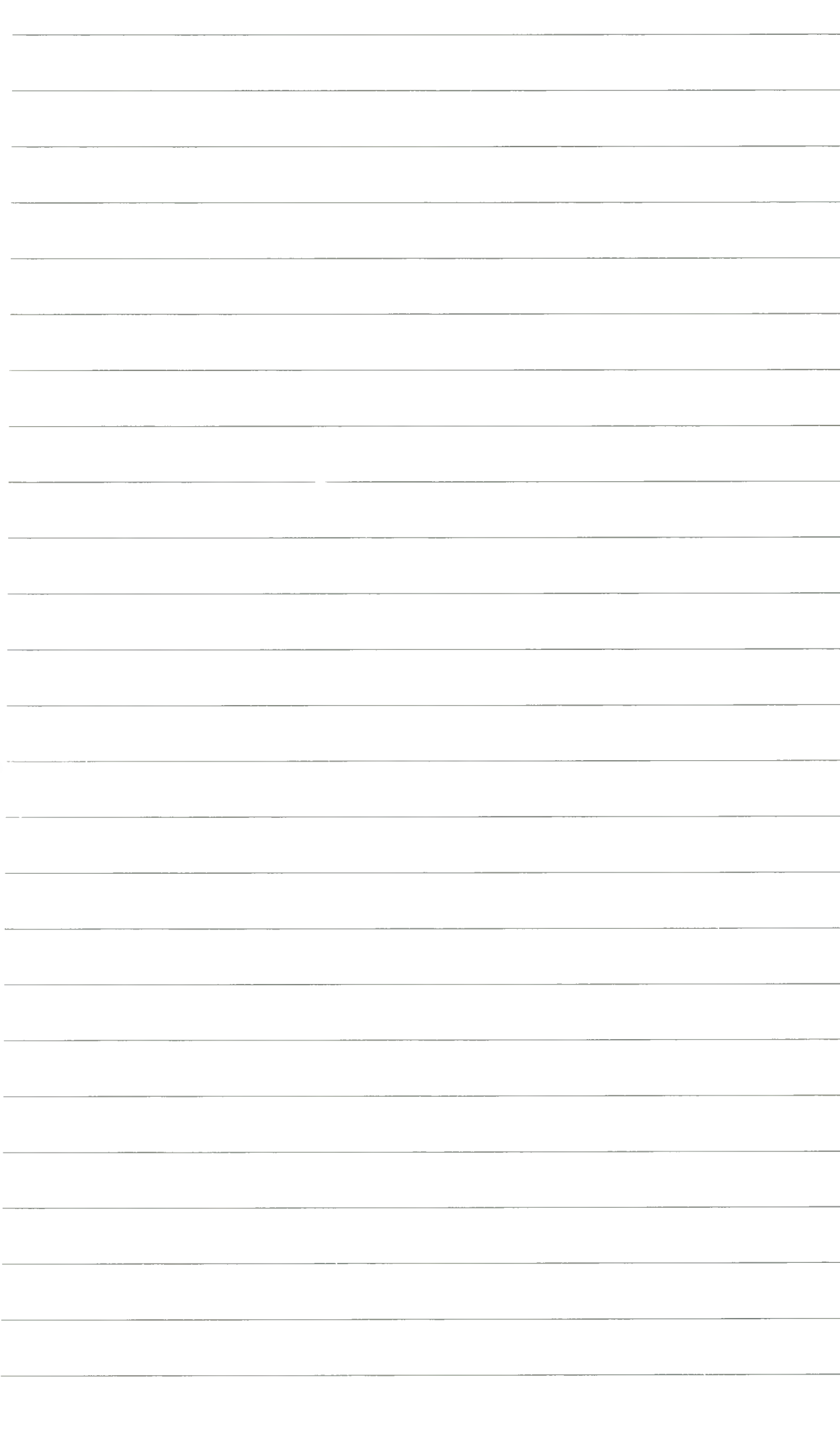


137

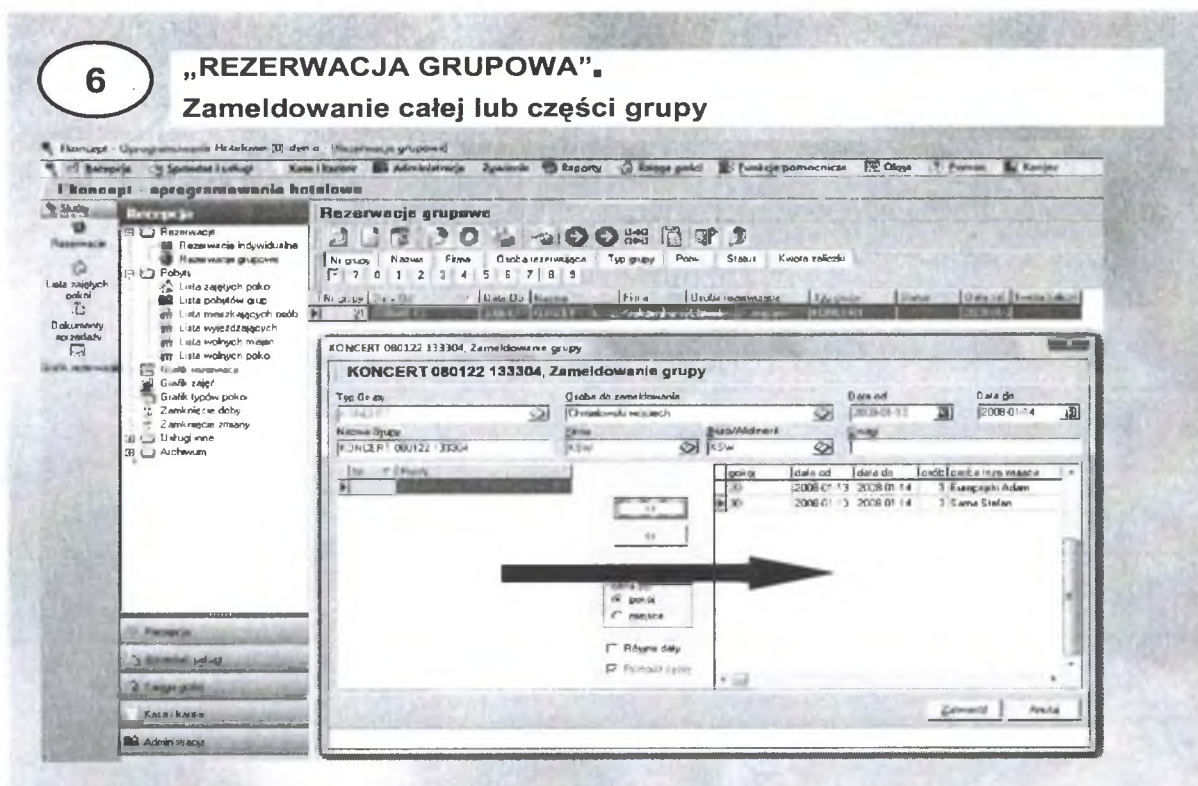
Rys. 63. Wprowadzenie gości do pokoi



Rys. 64. Rezerwacja grupowa jest widoczna w oknie „Rezerwacje grupowe”



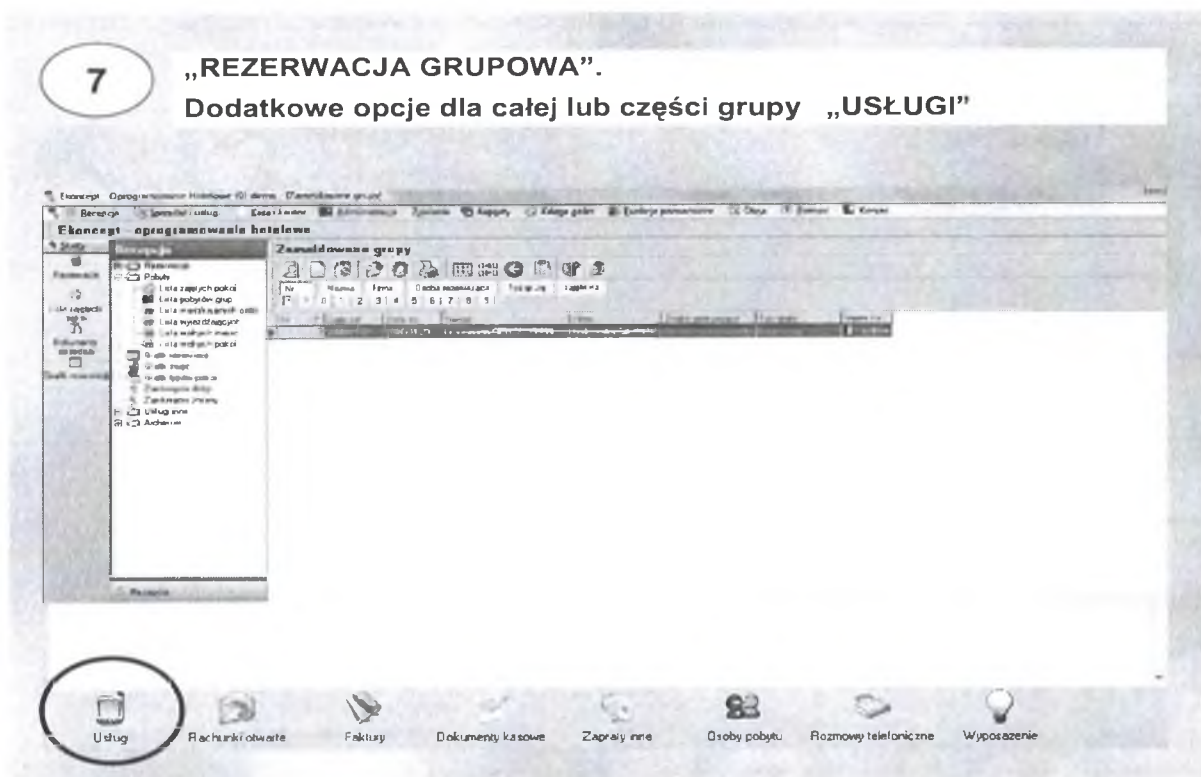
4. W dalszej kolejności możliwe jest zameldowanie całej lub części grupy  
 Ikoną (pierwszą z lewej) dokonujemy meldunku wybranej części grupy,  
 Ikoną (druga z lewej) dokonujemy meldunku całej grupy.



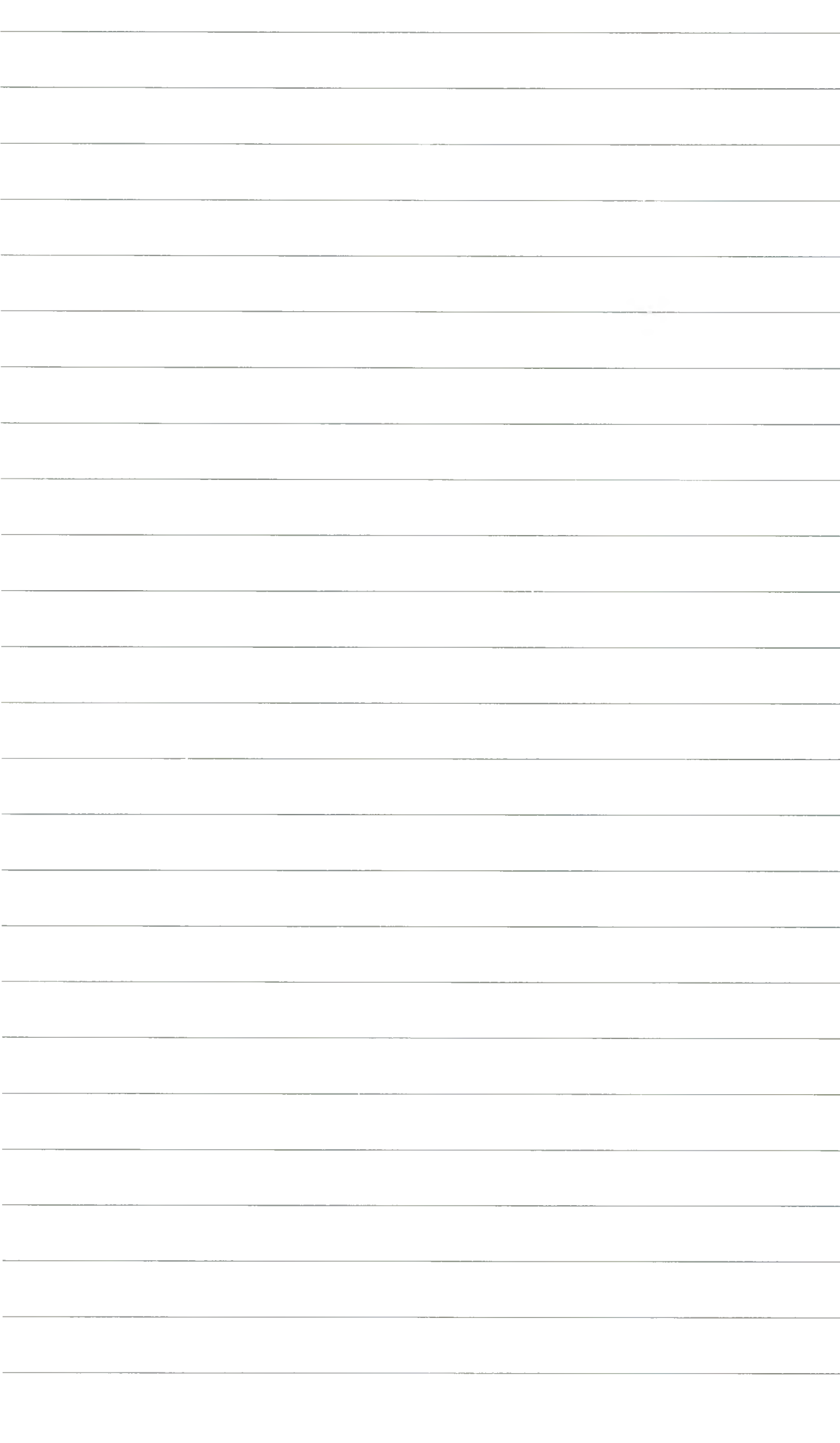
Rys. 65. Zameldowanie grupy

139

5. Kolejnym krokiem jest wprowadzenie dodatkowych opcji dla całej grupy ewentualnie dla poszczególnych uczestników.

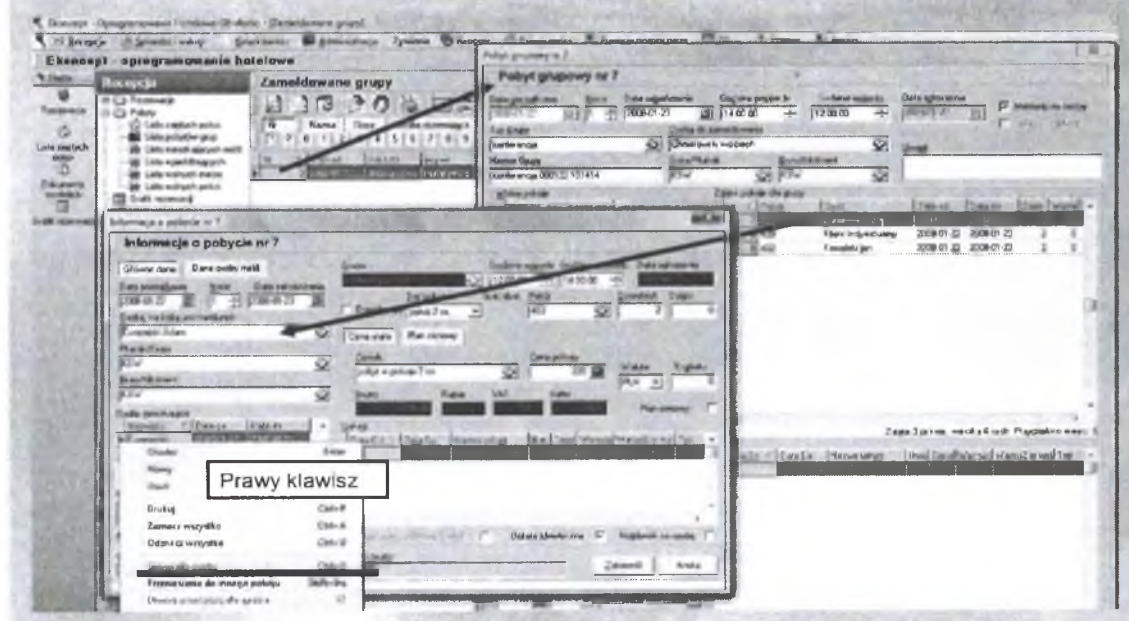


Rys. 66. Wprowadzenie dodatkowych opcji takich jak usługi hotelowe, wyżywienie, rezerwacje sal itp.





8

**„REZERWACJA GRUPOWA”.****Dodanie usługi do osoby**

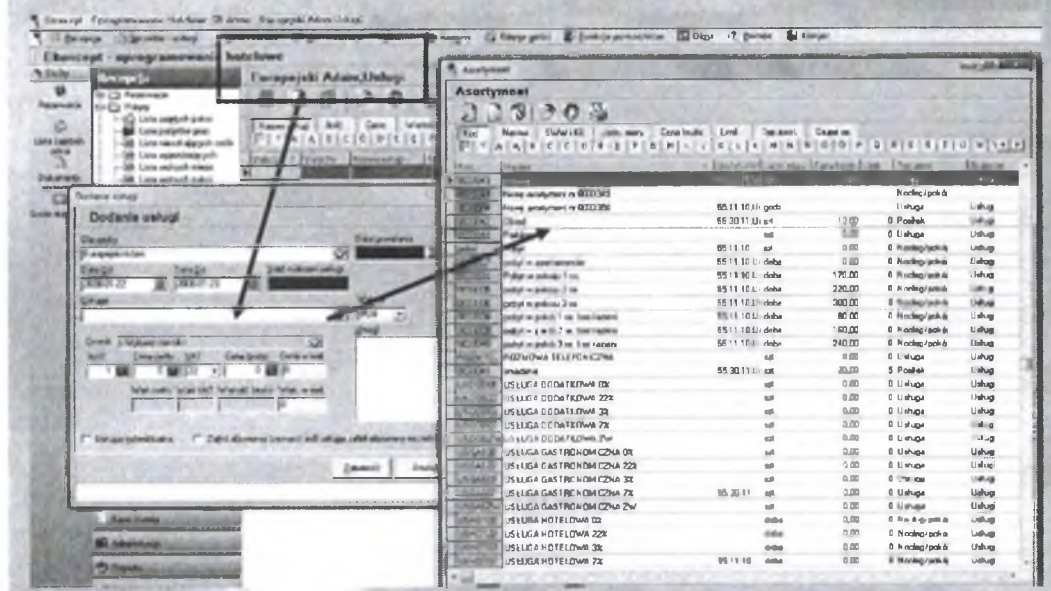
Rys. 67. Schemat wprowadzania dodatkowych usług

## 6. Usługi dodatkowe dla wybranej osoby.

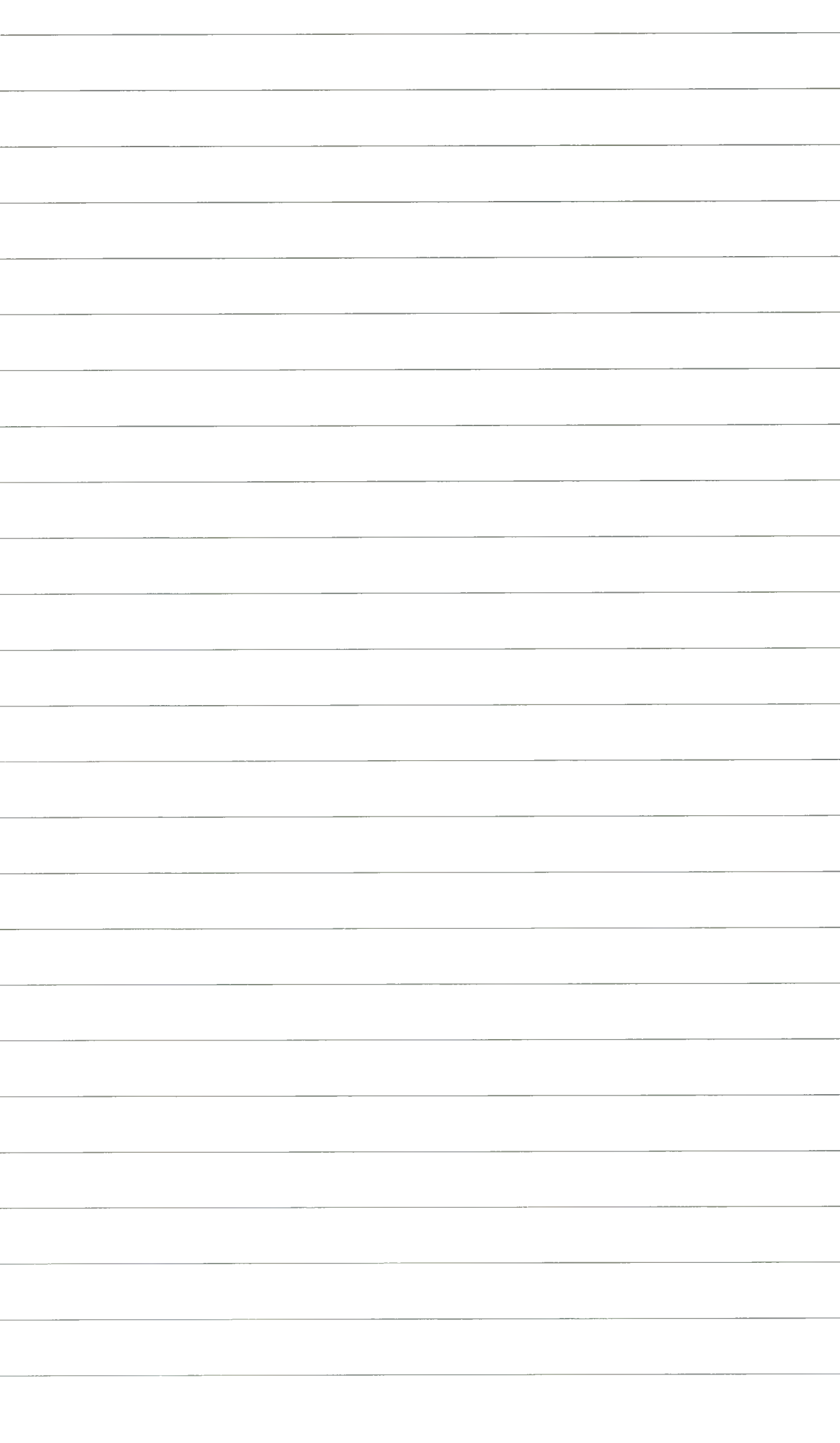
- Otwieramy opcję „Lista pobytów grup”.
- Następnie wybieramy pokój i osobę w pokoju.
- Po otwarciu okna „Informacje o pobycie w pokoju nr #” i wybraniu osoby w tym pokoju, prawym klawiszem otwieramy menu kontekstowe, w którym widnieje opcja „Usługa dla osoby”.
- Klikamy tę opcję i otrzymujemy okno „Dodanie usługi”.
- W oknie mamy pole „Zestawienie dostępnych usług”.
- Wybieramy i zatwierdzamy usługę dla wskazanego gościa.
- Wpisana usługa pojawia się w oknie „Informacje o pobycie” po przejściu przez opcję „Lista zajętych pokoi”.

141

9

**„REZERWACJA GRUPOWA”.****Dodanie usługi do osoby**

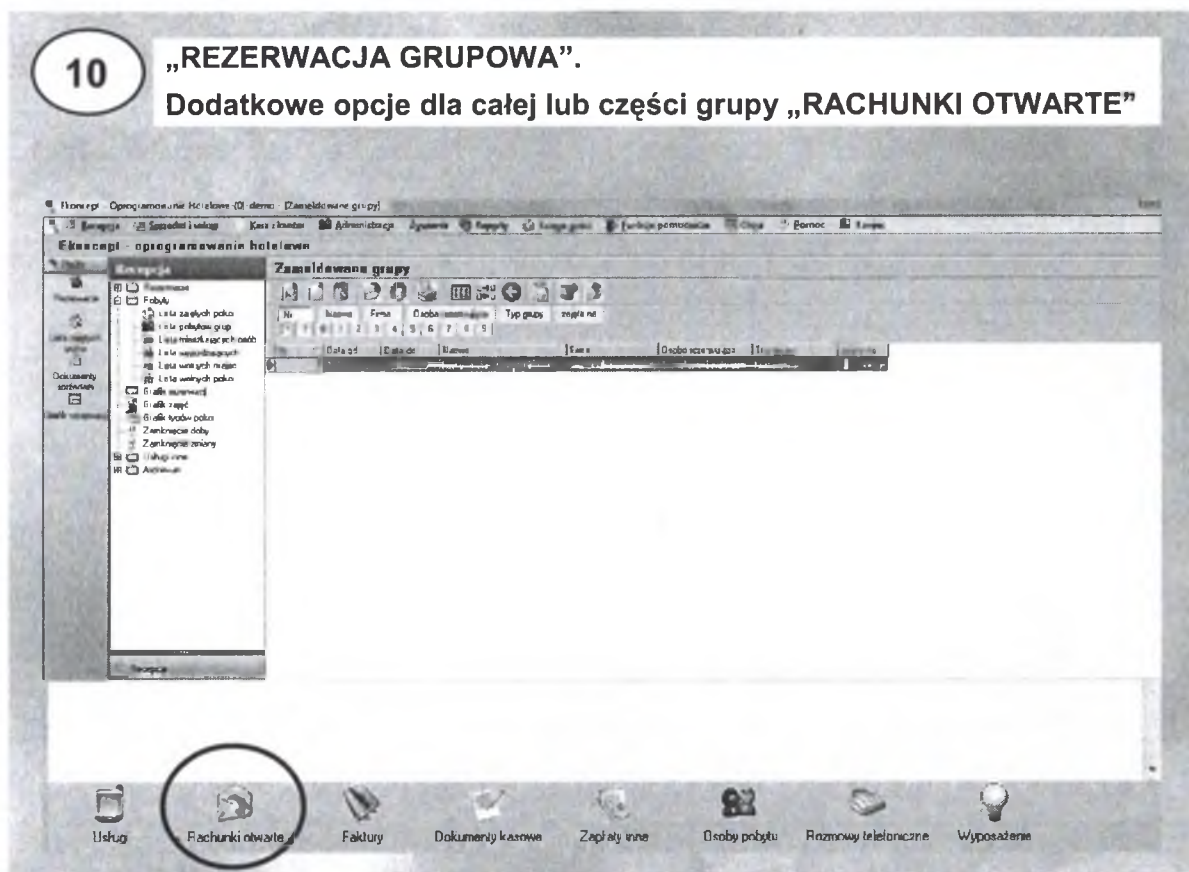
Rys. 68. Wybór dodatkowych usług



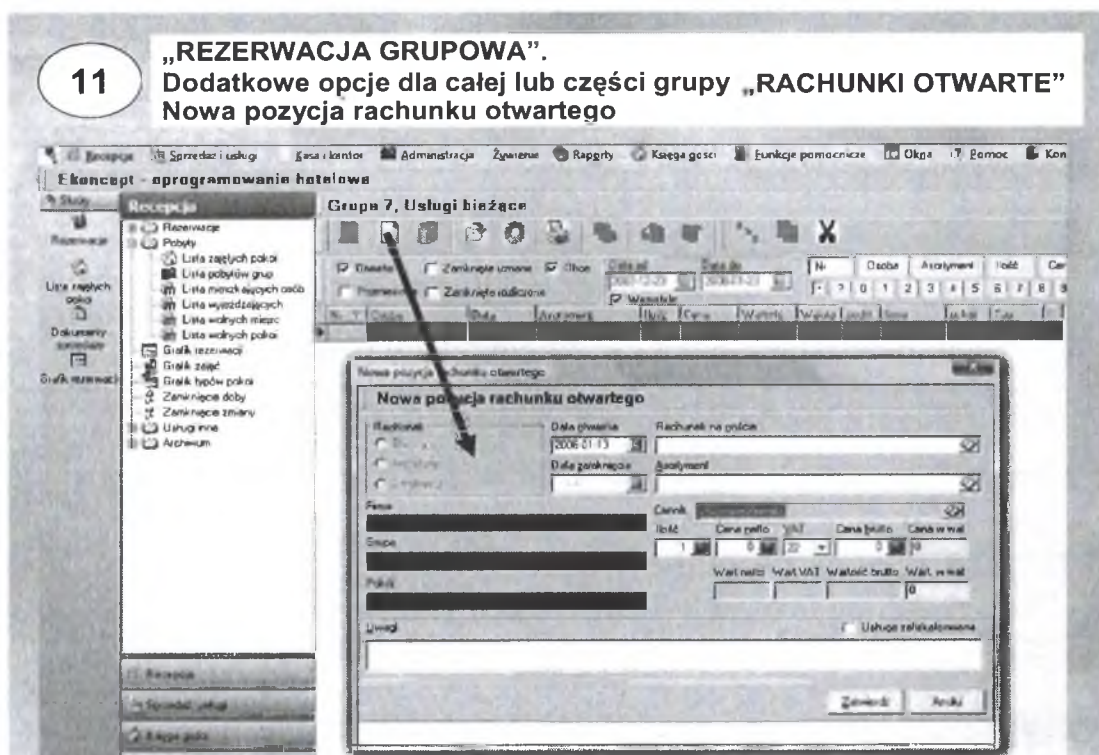


7. Usługi dodatkowe dla całej grupy:

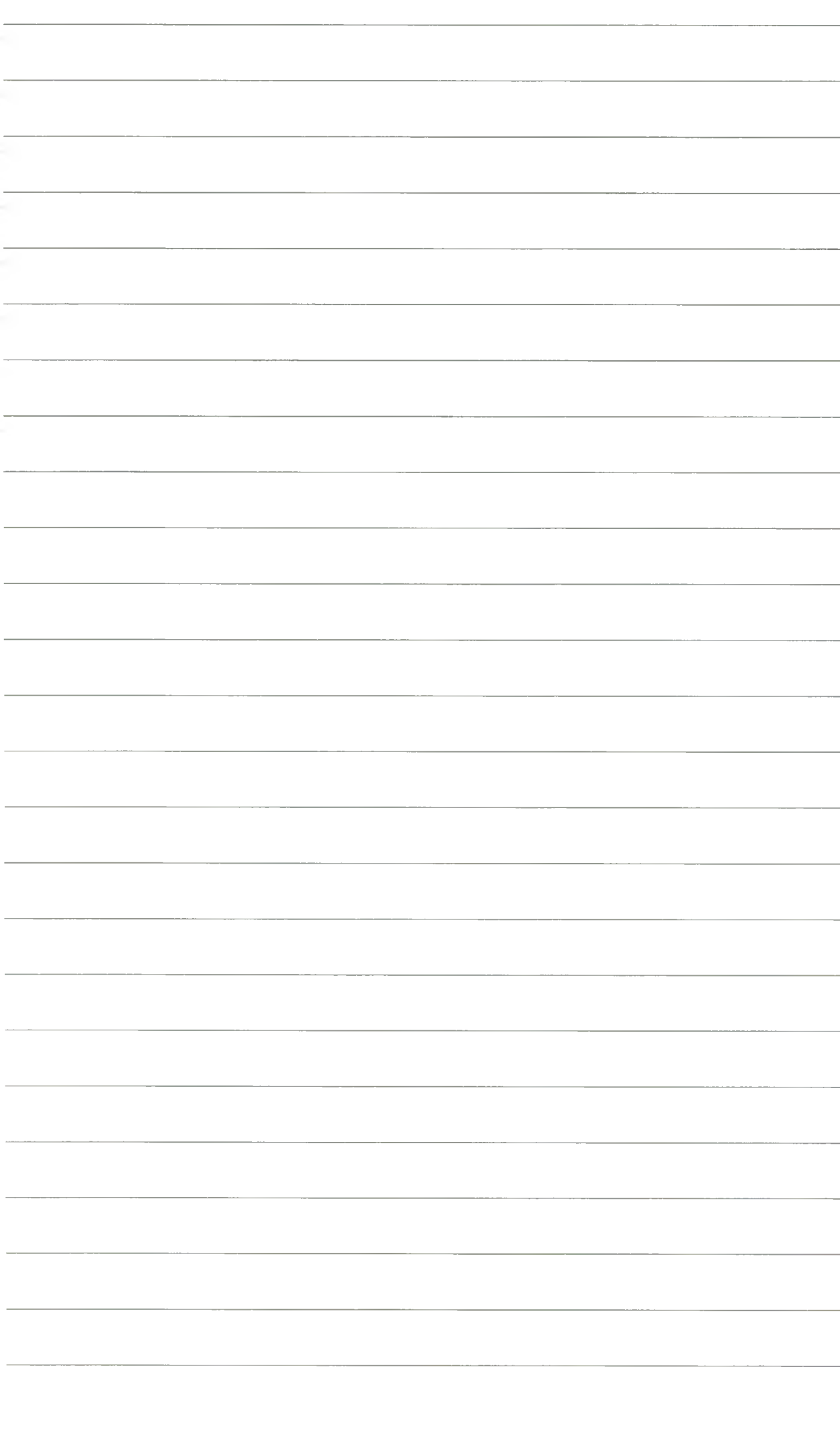
- Wybieramy grupę (przez nazwę),
- Dla całej grupy wprowadzamy konieczne usługi,
- Zamykamy transakcje przez „Rezerwacje grupowe”, oraz „Lista pobytów grup”,
- Następnie możemy wprowadzać inne usługi indywidualnie dla każdego uczestnika grupy.



Rys. 69. Rezerwacja grupowa. Rachunki otwarte dla całej grupy



Rys. 70. Dodatkowe opcje dla całej grupy

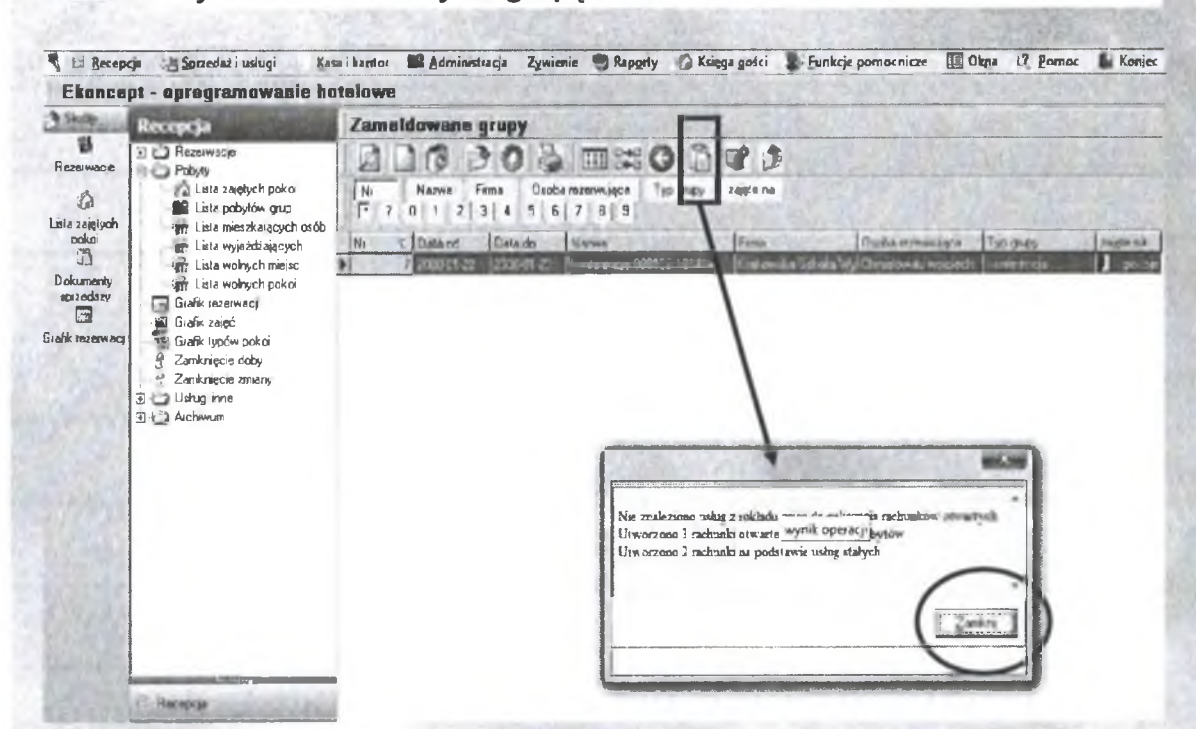


8. Po zrealizowaniu pobytu następuje wymeldowanie grupy, wystawienie faktury na grupę na podstawie rachunków otwartych, utworzenie dokumentów kasowych, fiskalnych, KP lub innych.

12

## „REZERWACJA GRUPOWA”.

### Wystawienie faktury na grupę



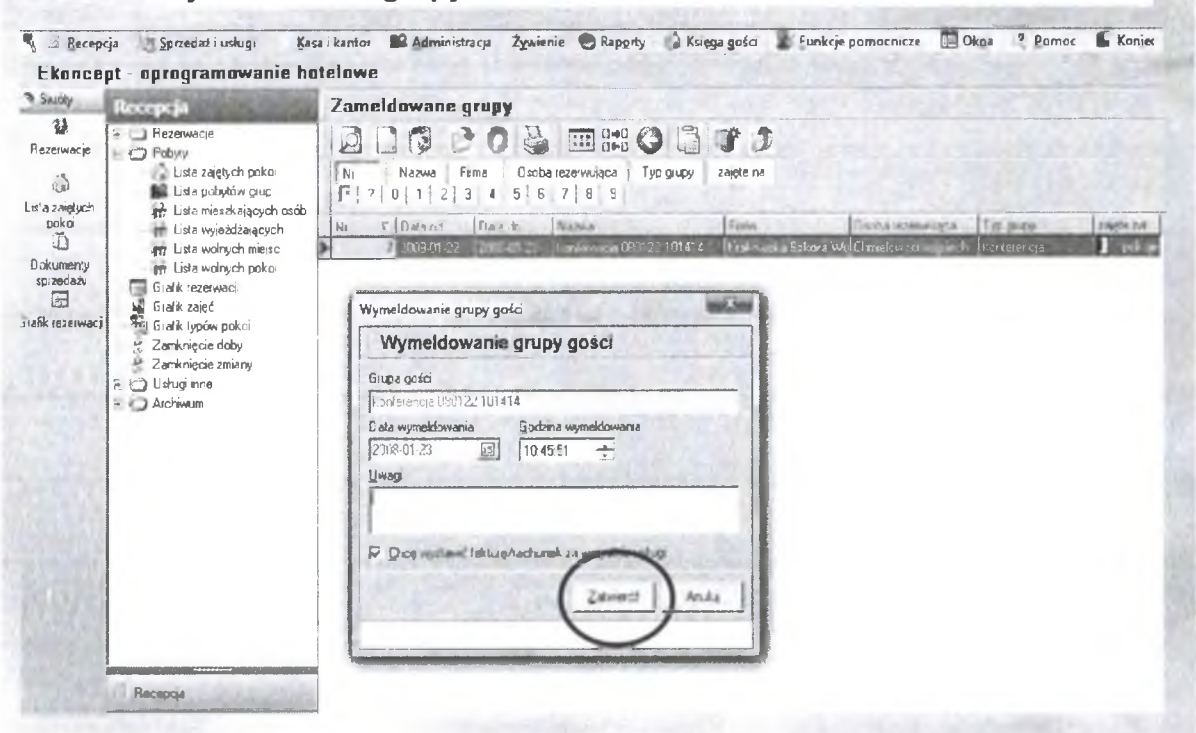
Rys. 71. Przygotowanie do wystawienia faktury.

145

13

## „REZERWACJA GRUPOWA”.

### Wymeldowanie grupy



Rys. 72. Wymeldowanie grupy